

	<p style="text-align: right;">Date : 09/07/2007</p> <p>Gérer les bibliothèques nationales dans un avenir placé sous le signe de l'interconnexion : un aperçu du service de référence en réseau - l'expérience de Singapour</p> <p>Ms Fauziah Soeratman Responsable, Département de la Recherche et de l'Innovation, Bibliothèque Nationale, Singapour</p> <p>Ms Lek Choh Ngian Directrice, Bibliothèque Nationale, Singapour</p> <p>Ms Soh Lin Li Responsable, INVENT Bibliothèque Nationale Singapour</p> <p>Traduction : Aurélie Bosc, 7 juillet 2007</p>
Meeting:	73 National Libraries
Simultaneous Interpretation:	No
<p style="text-align: center;">WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 19-23 August 2007, Durban, South Africa http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm</p>	

Résumé

Dans le contexte d'une interconnexion omniprésente et dans la perspective d'un nombre de personnes et d'appareils interconnectés toujours croissant, la Bibliothèque Nationale de Singapour (BNS) a travaillé dans plusieurs directions, afin de répondre aux changements dans le mode de vie de l'utilisateur de la bibliothèque et de tester les limites des possibilités que le monde de l'interconnexion a ouvertes aux bibliothécaires, aux professionnels et experts de l'information.

La présente communication concerne les initiatives prises par la Bibliothèque durant l'année écoulée, repositionnant ses services de renseignements et de référence afin de correspondre aux changements dans le mode de vie des usagers et aux innovations technologiques. Elle décrit les services mis en place, qui s'appuient sur un réseau de référence collaboratif, où les usagers de la bibliothèque peuvent puiser dans le savoir collectif d'un réseau de bibliothèques, bibliothécaires, spécialistes d'un sujet, chercheurs, professionnels ou non, afin d'avoir accès à du contenu stocké en différents endroits et de bénéficier des connaissances collectives, grâce à un service de référence pratique et transparent pour l'utilisateur.

Cette communication fait également part des enseignements tirés par la Bibliothèque Nationale de l'appui que constituent les partenariats pour permettre à la bibliothèque de faire beaucoup plus que ce qu'elle pourrait faire à elle seule.

Introduction

Les changements dans le mode de vie des usagers et les innovations technologiques ouvrent de nouvelles portes aux bibliothèques. Si elles veulent rester pertinentes maintenant et à l'avenir, elles doivent et vont continuer à tirer profit de ces nouvelles et palpitantes opportunités. Pour Singapour, ville-Etat située sur une petite île de 699km², qui compte une population de 4 millions et a peu de ressources naturelles, ce challenge est un euphémisme.

De récentes études ont montré que le taux de pénétration du téléphone portable dans la population de Singapour¹ est de 103,4% et celle d'internet à haut débit de 63,7% tandis que le bas débit est de 33,8%².

Nature des services de référence

Le service de demande de renseignements est un des services clés fourni par la BNS, aidant les usagers à mieux connaître les ressources de la bibliothèque qui peuvent leur être utiles pour trouver l'information qu'ils cherchent, quelle qu'elle soit.

Toute personne peut avoir besoin d'information, à tout moment. Le caractère spontané avec lequel une question vient à l'esprit de l'utilisateur constitue à la fois un défi et une opportunité pour les services de la bibliothèque.

Dans ce contexte, la Bibliothèque Nationale de Singapour (BNS) a cherché, l'année passée, les moyens de s'appuyer sur la technologie pour repositionner son service de référence et de renseignements (Reference and Information Service, RIS). Les 3 objectifs de ce service sont :

- a. Un service à la rencontre des usagers : fournir le RIS où, au moment et de la manière dont les usagers en ont besoin, quel que soit l'appareil électronique qu'ils utilisent. Ils doivent pouvoir obtenir les informations demandées sur leur ordinateur ou sur l'appareil électronique qu'ils ont en main.
- b. Un service comme mode de vie : rendre le RIS disponible dans l'espace social auquel les usagers sont habitués, par ex. Google, Yahoo !, MSN (GYM, Google Yahoo Msn), sans les obliger à sortir de leur espace social pour trouver les contenus de la bibliothèque.
- c. Un service d'équipe : fournir le RIS en s'appuyant sur le savoir et les connaissances collectifs des bibliothécaires. Grâce à une plate-forme de collaboration en ligne, des bibliothécaires, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, peuvent se rassembler virtuellement et travailler en commun, en temps réel, discuter et travailler simultanément sur une question, en utilisant leur propre système de messagerie.

Un mode de vie inclusif (qui suit les déplacements de l'utilisateur)

Ce paragraphe rend compte de la manière dont la bibliothèque rend possible l'accès et la fourniture du service de référence et de ses collections via tout appareil électronique relié à internet.

Poser une question avec son téléphone portable

¹ IDA Singapore. Statistics on Telecom Services (Jul-Dec 2006). Consulté le 27 mars 2007.
<http://www.ida.gov.sg/Publications/20061205181639.aspx>

² IDA Singapore. Statistics on Telecom Services (Jul-Dec 2006). Consulté le 27 mars 2007.
<http://www.ida.gov.sg/Publications/20061205181639.aspx>

Le service fourni par la bibliothèque est conçu pour que l'utilisateur y ait toujours accès par SMS (service toujours ouvert, toujours présent). Avec un tel taux de pénétration du téléphone portable à Singapour, et pour répondre au besoin spontané d'information des usagers qui correspond à leur mode de vie, le SMS a été ajouté à la liste des moyens de contacter la bibliothèque qui existaient déjà : courriel, formulaire en ligne, téléphone, fax et courrier postal. Mis en place en avril 2006, le service de référence par SMS permet désormais aux usagers mobiles de joindre facilement la bibliothèque.

Recevoir la réponse sur son téléphone portable

La réponse de la bibliothèque est donnée par SMS, quel que soit l'endroit et l'heure de la demande. Le SMS ou le courriel est utilisé pour les réponses courtes, tandis que pour les réponses plus longues, on utilise un message à en-tête et une URL. L'URL permet une réponse plus longue, accessible à toute heure, quel que soit l'endroit, dès le moment où l'utilisateur a un appareil électronique connecté à internet. Facile et pratique, ce mode de réponse respecte la vie privée de l'utilisateur, chaque URL étant unique et contenue dans le SMS.

Avec ce service, la question et la réponse sont « portables » et toujours disponibles pour l'utilisateur. Tant qu'il a accès à internet, il peut se reporter à la réponse et se servir des ressources citées selon ses besoins, à n'importe quel moment après que la réponse lui a été envoyée. La réponse accompagne l'utilisateur où qu'il aille et est accessible quelle que soit l'heure (service toujours ouvert) et quel que soit l'endroit (service toujours présent).

Une fourniture de contenu transparente pour l'utilisateur

Le service permet aussi de fournir via internet et de manière transparente pour l'utilisateur le contenu même des ressources recommandées, lorsque c'est possible. L'utilisateur peut sélectionner dans la liste de ressources envoyée par la bibliothèque les documents qu'il souhaite obtenir et un support donné, effectuer le paiement en ligne et le cas échéant, les recevoir en ligne.

RIS dans les espaces GYM (Google-Yahoo-Msn)

Au cours du projet, la bibliothèque très vite s'est aperçue que la majorité des usagers jeunes, experts d'internet, ne fréquentent pas le site de la bibliothèque mais les espaces GYM et autres réseaux sociaux en ligne. C'est pourquoi la BNS propose aussi son service de référence dans les environnements habituels de l'utilisateur, qui découvrir le RIS, poser une question, et rechercher dans la base de données des réponses via les espaces GYM - espace commun où se retrouvent un grand nombre de personnes.

Les bibliothécaires répondent aux questions posées sur Yahoo! Questions-Réponses, en sélectionnant les questions qui portent sur Singapour, sujet dont les bibliothécaires sont experts. La Bibliothèque a trouvé que ce moyen était idéal pour donner une plus grande visibilité à la richesse de ses ressources et aux compétences de son personnel, dans la mesure où les bibliothécaires répondent alors à de vraies questions posées par des « vrais gens » sur Yahoo.

Un mode de travail inclusif (travailler ensemble en même temps, non à tour de rôle)

Ce paragraphe décrit comment les bibliothécaires travaillent ensemble et apprennent les uns des autres dans l'espace connecté à internet.

Une plateforme de collaboration à la manière d'un wiki

Pour faciliter le partage du savoir, apprendre les uns des autres, et améliorer la qualité du service de référence, les possibilités d'une plateforme de collaboration à la manière d'un wiki ont été testées. Grâce à cette plateforme, les bibliothécaires, quel que soit l'endroit où ils travaillent, peuvent facilement se réunir virtuellement et collaborer en temps réel, discuter et travailler simultanément sur une question en utilisant leur système de messagerie habituel, et ce pour améliorer la qualité de la réponse.

Le bibliothécaire qui traite la question peut s'appuyer sur les communautés d'experts ainsi formées, y compris ceux qu'il ne connaîtrait pas personnellement, pour trouver des informations pertinentes et donner une réponse approfondie. Ce faisant, le bibliothécaire continue à apprendre, puisqu'il est responsable de la réponse qu'il fait, même s'il choisit et utilise les informations données par les autres membres de la communauté. Ce système améliore les capacités du personnel à traiter les demandes les plus complexes.

Dans ce cadre, des communautés de travail peuvent être formées dynamiquement, selon les besoins, et en fonction du sujet à traiter. Les bibliothécaires et les experts qui participent peuvent contribuer directement en apportant des informations en temps réel. Études et recherches peuvent aussi être préparées en temps réel, par différentes personnes simultanément. Les échanges entre bibliothécaires et experts sont archivés dans la base de données de gestion de l'information de la bibliothèque.

Courriels et blogs comme outils d'apprentissage

Grâce à la plateforme, bibliothécaires et experts peuvent s'entraider pour répondre à la question d'un usager, quels que soient l'heure et le lieu. Alertés par SMS puis par internet, bibliothécaires et experts ont accès aux courriels qui contiennent les différentes contributions concernant une même question, via un blog.

Les contributeurs peuvent visualiser toute la discussion à tout moment, en un clic de souris et sur un seul écran. Ils peuvent aussi voir en même temps le brouillon de la réponse sur lequel le bibliothécaire travaille. A tout moment, tout contributeur peut ajouter son expertise à la discussion, qui sera incluse à la fois dans le courriel et le blog.

Base de données des réponses

Les réponses sont par la suite stockées dans une base de données en libre service, afin que les bibliothécaires et les usagers puissent y avoir accès et les réutiliser plus tard. Les recherches sont possibles dans cette base de données, ce qui réduit le temps passé par les bibliothécaires à identifier et à sélectionner les ressources pour les questions qu'ils reçoivent. Cela devrait également augmenter l'utilisation des ressources de la bibliothèque. Les bibliothécaires et experts auront aussi accès aux réponses via les espaces GYM ou sur le site web de la bibliothèque.

En concevant ce schéma de travail, le groupe de projet souhaitait faciliter l'apprentissage du travail de référence pour les bibliothécaires et experts. C'est ce qui se produit quand

quiconque souhaitant apprendre d'un contributeur, choisit de regarder les contributions autour d'un sujet qu'il choisit dans la liste des questions, via un blog contenant toutes les contributions d'un même contributeur. Il peut aussi dialoguer avec cet expert via le même blog pour partager et échanger des connaissances.

Ceux qui n'auraient pas participé aux discussions peuvent toujours apprendre en visualisant les contributions et les idées des autres via les courriels ou le blog.

Travailler où que ce soit (bureau sans mur)

Ce paragraphe explique comment la bibliothèque permet aux bibliothécaires de travailler dans un environnement indépendant du lieu et de l'heure.

Un des avantages de ce système est qu'une question posée par SMS peut être redirigée à un bibliothécaire, à tout moment, indépendamment du lieu où il se trouve. Avec un appareil électronique connecté à internet, le bibliothécaire a accès à tout le processus décrit ci-dessus et mener la phase « chercher-rassembler-critiquer-rechercher-éditer-contribuer ». Il peut accéder au catalogue en ligne de la bibliothèque, aux ressources sur internet, aux bases de données auxquelles la BNS est abonnée, et aux ressources créées par la BNS pour le service de référence. Quand la réponse est prête, il peut la transmettre directement à l'utilisateur via le système de SMS de la bibliothèque. Cet environnement sans contraintes temporelles ni spatiales permet au bibliothécaire de prendre la responsabilité de répondre à une question, quel que soit l'endroit où il se trouve : il n'a plus besoin d'être dans son bureau.

L'absence de contraintes temporelles et spatiales ouvre de nouvelles possibilités à la bibliothèque, qui peut exploiter le savoir d'autres personnes ressources parmi les autres bibliothécaires, les bibliothécaires retraités, et ceux qui préféreraient travailler depuis chez eux à des horaires qui leur conviennent.

Si le bibliothécaire a besoin d'aide, il peut en solliciter en utilisant le système de courriel pour lancer un sujet de discussion, comme décrit ci-dessus, et cela sans avoir à obliger les bibliothécaires à sortir de l'environnement où ils passent la majeure partie de leur temps, soit leur environnement de messagerie. Nous espérons que cette facilité d'utilisation encouragera un taux élevé de participation.

Les partenariats de la Bibliothèque nationale de Singapour (BNS)

Ce paragraphe explique comment la BNS utilise ses partenaires publics, privés et institutionnels pour atteindre ses objectifs de développement de ses activités, services et collections, ainsi que pour toucher les communautés ciblées. On décrira trois stratégies qui donnent une idée des partenariats qui ont eu lieu et des projets pour les développer.

Les résultats que la BNS souhaite obtenir de ses partenaires

Les résultats que la BNS souhaite obtenir de ses partenaires sont les suivants :

Développement de contenu

Dans la mesure où la BNS se concentre sur la collecte de documents publiés et non publiés, notamment ceux concernant l'Asie ou Singapour, les partenaires devront aider la bibliothèque

nationale à promouvoir le dépôt légal et ses fonctions patrimoniales, et lui présenter des donateurs potentiels de collections privées.

Développement des services

Les services de référence, d'information et de fourniture de documents seront accessibles aux partenaires qui auront passé des accords préférentiels avec la bibliothèque. La bibliothèque numérique, le prêt entre bibliothèques, le service de référence collaboratif leur seront aussi proposés. Des services particuliers seront fournis via les sites web des partenaires pour que leur personnel bénéficie des collections et des services de référence de la bibliothèque.

Développement du public

Des programmes, des expositions et des projets d'édition seront entrepris conjointement, afin de toucher un public plus large.

Développement des compétences

Un réseau de spécialistes et d'experts de Singapour et d'ailleurs sera développé pour conseiller la bibliothèque sur le développement de ses collections et de ses services.

Trois stratégies pour développer les partenariats

Campagne « Trouvez-le »

Cette campagne est conçue pour les organismes locaux. Lancée en avril 2006, elle a été soutenue par 16 partenaires venant de 4 domaines-cibles : Enseignement, Commerce, Design, Patrimoine.

Des conférences sur mesure ont été données aux partenaires, pour aider leur personnel à comprendre comment utiliser les ressources et les équipements de la bibliothèque nationale. Des experts et des spécialistes de ces organismes ont été invités comme panélistes et animateurs pour présenter leur champ d'expertise : le patrimoine de Singapour, le commerce et la finance.

Le Réseau de la Bibliothèque Nationale (NL NET)

Le NL NET est un projet spécialement conçu pour les partenaires à valeur ajoutée. Il devrait être lancé fin 2007. Trois niveaux de partenariat seront mis en place : partenaires stratégiques, partenaires de projet et partenaires de contact.

(schéma)

Les partenaires stratégiques doivent s'engager sur les termes d'un contrat et reçoivent une reconnaissance et des avantages adaptés à leurs besoins. Ils s'engagent à fournir leurs contributions à la BNS pendant la période du contrat. Elles peuvent porter sur n'importe lequel des résultats souhaités décrits plus haut. Au centre du dispositif se situent les partenaires de projet, avec lesquels un partenariat à court terme est établi pour la durée d'un projet commun engendrant un bénéfice partagé. Les partenaires de contact sont des agences

qui fournissent à la BNS des adresses à qui elle peut présenter ses programmes et ses services. Ces partenaires ne sont impliqués ni dans des projets ni dans le développement des services ou des collections.

Le Réseau de Dépôt Légal (LD NET)

Le dépôt légal étant une des fonctions importantes de la BNS, le Réseau de Dépôt Légal propose aux éditeurs, organisations et producteurs de contenu une structure et un service qui leur donnent un certain sens d'appartenance à la BNS.

L'objectif est de les encourager à contribuer activement au dépôt légal. Le projet aide la BNS à identifier, gérer et reconnaître les éditeurs, organisations et producteurs de contenu qui la soutiennent, en mettant en valeur leur contribution à la BNS et plus largement au patrimoine de Singapour.

Prochaines étapes

Collaboration externe

A partir de cette expérience, nous avons l'intention d'étendre la plateforme de collaboration à la communauté des bibliothécaires à Singapour, à l'ASEAN, à la région Asie-Pacifique et au monde entier pour puiser dans un savoir et des ressources uniques, et ce dès que nous serons prêts. Nous utiliserons comme appui les partenariats et les réseaux que nous avons établis.

Co-crédation de contenu

Forts de l'expérience de partage et de collaboration entre professionnels des bibliothèques, nous pensons aussi étendre ce partage et cette collaboration avec les usagers – l'homme de la rue, notamment pour créer du contenu, étant donné que des individus de la société représentent une grande richesse de talents, d'idées et de possibilités basées sur leur savoir.

Accès au contenu, où que ce soit

Nous allons aussi chercher comment fournir un accès transparent aux collections d'autres bibliothèques et institutions de recherche. En plus de l'accès à leur catalogue, nous voudrions voir si la fourniture de contenu est possible. Là encore, nous espérons que nos efforts en matière de partenariat seront utiles pour créer un accès plus large aux documents des bibliothèques de Singapour, de la région et du monde entier.

Renforcer le soutien à la communauté de chercheurs de Singapour

Pour soutenir la communauté de chercheurs, la BNS travaille aussi à rassembler, par collaboration, des compétences en matière de recherche. Les profils des chercheurs et les publications de la communauté de chercheurs de Singapour, de ses 3 universités et ses 6 instituts de recherche, ont été rassemblés et mis en ligne.

Conclusion

La plateforme de collaboration décrite plus haut peut facilement être étendue aux bibliothécaires où qu'ils soient, puisque des groupes peuvent être créés de manière

dynamique, en fonction du sujet traité. Cela signifie que le savoir collectif des bibliothécaires et des experts de la BNS ou d'autres bibliothèques et institutions de recherche dans le monde peut être exploité pour apporter les meilleures ressources à l'utilisateur, d'une manière qui permet à l'utilisateur de la bibliothèque, au professionnel de bibliothèque, et à une communauté d'experts, quel qu'en soit le nombre, de travailler ensemble, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, dès le moment où ils sont équipés d'un appareil électronique connecté à internet, que ce soit un ordinateur portable, un téléphone mobile ou un PDA. Le processus qui va de l'utilisateur posant une question, au bibliothécaire la recevant, y travaillant et fournissant la réponse et les documents, quel que soit l'endroit où il se trouve, est rendu possible par le fait que la plateforme utilisée est indépendante des contraintes temporelles et spatiales.

A ce stade précoce du développement de ce bouquet de services, la BNS ne peut pas encore évaluer correctement l'impact. Au lancement du projet les réactions des bibliothécaires étaient positives, car en utilisant la plateforme de collaboration, ils ont découvert des experts là où ils ne les soupçonnaient pas, et ils ont trouvé la contribution du groupe de bibliothécaires très utile. Quant aux usagers de la bibliothèque, ils sont satisfaits de l'aspect pratique des services par SMS et courriel. Ils sont également satisfaits de pouvoir obtenir une liste substantielle de ressources recommandées, ainsi que des liens vers des articles récents qui leur sont envoyés dans la réponse qu'ils reçoivent des bibliothécaires, que ce soit via l'URL dans le SMS ou dans le courriel de réponse.

Grâce aux partenariats que nous continuons d'établir par le Réseau de la Bibliothèque Nationale (NL NET) et le Réseau de Dépôt Légal (LD NET), nous espérons pouvoir nous appuyer sur nos partenaires pour obtenir les résultats décrits plus haut. Nous avons encore beaucoup à apprendre sur l'établissement des partenariats et sur la manière de les exploiter. La BNS apprendra encore au fur et à mesure de l'avancement du projet, et sera heureuse de partager ses idées, ses conclusions et les réactions des usagers et des utilisateurs.