

	<p style="text-align: right;">Date : 03/08/2007</p> <p><b>Servir les clients dans leur propre langue (et pas seulement dans la nôtre)</b></p> <p><b>Paul S. Ulrich</b> Berlin Central and Regional Library Germany</p> <p>And</p> <p><b>Susan McGlamery</b> Cooperative Services, OCLC USA</p>
<b>Meeting:</b>	<b>128-2 Division III (2)</b>
<b>Simultaneous Interpretation:</b>	<b>Yes</b>
<p style="text-align: center;"><b>WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL</b> 19-23 August 2007, Durban, South Africa <a href="http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm">http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm</a></p>	

## Resumé

Les communautés à travers le monde proposent des services de plus en plus variés, à mesure notamment que l'économie mondiale se globalise. Un aspect des services offerts par les bibliothèques n'a été étudié que depuis peu : c'est le problème de la langue en tant que barrière entre la bibliothèque et ses usagers potentiels. En s'appuyant sur les nouvelles technologies basées sur Internet et les possibilités offertes par les réseaux internationaux, les bibliothèques ont maintenant la chance de pouvoir créer des services mieux adaptés aux besoins croissants des usagers et, ce faisant, de rendre un meilleur service à une communauté multiculturelle et multilinguistique - même si la bibliothèque locale ne peut elle-même prétendre avoir du personnel parlant couramment les langues représentées dans leur communauté locale et virtuelle.

Pour illustrer ce que suppose la mise en place de tels services, deux modèles de services de référence à distance à destination d'une communauté linguistiquement hétérogène sont présentés. Dans ces deux modèles, les bibliothèques offrent des services de référence multilingues sans recruter de personnel supplémentaire.

### Modèle 1 : Global Reference Network (GRN)<sup>1</sup>

Le premier modèle est le 'Global Reference Network' (GRN), une communauté multilinguistique et multinationale de bibliothèques du monde entier, qui acceptent de répondre à des questions posées via le réseau. Ce service est un élément clé du

<sup>1</sup> Réseau de référence global

service QuestionPoint d'OCLC ([http://www.oclc.org/question point](http://www.oclc.org/question_point), en partenariat avec la Bibliothèque du Congrès aux Etats-Unis. Ce service a été officiellement lancé par la Bibliothèque du Congrès en juin 2000 sous le nom de 'Collaborative Digital Reference Service' (CDRS)<sup>2</sup>.

Il y a actuellement plus de 1800 bibliothèques dans 23 pays qui appartiennent à la communauté QuestionPoint. Bien que toutes les bibliothèques QuestionPoint ne font pas le choix de participer au GRN, celles qui participent acceptent (collectivement) de répondre à plus de 3500 questions par semaine, dans l'une des 26 langues du réseau.<sup>3</sup>

Les fondements du GRN sont la coopération et la participation. A mesure que s'accroît le nombre de bibliothèques du réseau, se développe aussi l'intérêt du service et le degré d'expertise disciplinaire et linguistique à travers le réseau. Toute bibliothèque qui adhère à QuestionPoint peut participer au GRN ; la participation se fait sur la seule base du volontariat.

Pour participer au GRN, la bibliothèque doit remplir un profil pour son institution. Le profil contient des informations sur la bibliothèque (localisation, points forts des collections, expertise linguistique, niveaux scolaires et universitaires auxquels elle s'adresse, heures d'ouverture), ainsi que des paramètres relatifs à la participation au GRN, tels que le nombre de questions que la bibliothèque est disposée à recevoir du réseau (et à traiter) par semaine.

Toute bibliothèque QuestionPoint qui accepte de répondre au moins à une question via le GRN est autorisée à renvoyer des questions au GRN. Le processus de renvoi est l'une des différentes options de renvoi proposées à la bibliothèque dans l'interface QuestionPoint. Ainsi, une bibliothèque peut répondre à la question, la renvoyer à une bibliothèque partenaire ou la renvoyer au GRN. Lorsqu'une bibliothèque choisit de renvoyer une question au GRN, quelques étapes seulement sont nécessaires :

1. La bibliothèque sélectionne « renvoi vers le Global Network » dans le menu
2. Elle remplit ensuite un profil pour la question. Le profil de la question consiste en un formulaire guidé avec des champs pour le thème, la zone géographique (si cela est pertinent), la langue, le niveau scolaire ou universitaire, et le délai maximal. Le bibliothécaire de référence peut aussi ajouter des commentaires, les raisons de cette recherche, des mots clés ou d'autres informations auxiliaires. Le profil est lié à la demande originelle de l'utilisateur (qui contient aussi tous les échanges entre l'utilisateur et les bibliothécaires autour de cette question).
3. En se basant sur le sujet sélectionné, le bibliothécaire de référence peut sélectionner une liste de bibliothèques auxquelles envoyer la question. Ou bien il peut choisir simplement le routage automatique, auquel cas l'algorithme sélectionnera une bibliothèque en fonction de la correspondance entre le profil de la question et le profil de l'institution. Le bibliothécaire de référence peut aussi choisir que la réponse lui revienne directement (pour transmission éventuelle à l'utilisateur demandeur) ou aille directement à l'utilisateur. Même si la question va directement à l'utilisateur, le bibliothécaire de référence verra la réponse qui lui a été donnée (elle apparaîtra dans l'historique de la question d'origine).
4. Une fois la question soumise au GRN, le logiciel sélectionne une bibliothèque en se basant sur la correspondance entre le profil de l'institution et celui de la question. Les bibliothèques qui se sont défini un profil très large recevront plus de questions, celles dont le profil est plus étroit en recevront moins.
5. Les bibliothèques reçoivent des questions qui correspondent à leur profil dans leur

---

<sup>2</sup> Service de référence collaboratif numérique. Pour un historique plus complet du CDRS et GRN, cf. <http://www.local.gov/rr/digiref/history.html>

<sup>3</sup> Les bibliothèques GRN sont capables de répondre à des questions en : arabe, catalan, chinois, néerlandais, anglais, français, allemand, grec, hébreu, hindi, hongrois, italien, japonais, coréen, polonais, portugais, russe, sanscrit, slovène, espagnol, suédois, thaï, turc, ukrainien et xhosa.

compte QuestionPoint. Les questions apparaissent dans la même boîte de réception que les autres questions d'utilisateurs (mais avec l'indication qu'elles viennent du réseau global). Cela permet aux bibliothécaires d'utiliser la même procédure que d'habitude. Aucun mot de passe supplémentaire ou liste séparée n'est nécessaire. Les questions traitées provenant du réseau global sont comptabilisées dans les mêmes statistiques et rapports que les questions habituelles des utilisateurs, fournissant ainsi un tableau complet du travail de référence effectué par la bibliothèque.

6. Une bibliothèque qui reçoit une question du réseau peut choisir d'y répondre ou de la rejeter. Des questions peuvent être rejetées si la bibliothèque de réception n'a pas le temps ou les ressources pour y répondre. Quand une question est rejetée, elle est renvoyée à travers le réseau et attribuée à une autre bibliothèque participante.

7. Les questions qui ne sont pas traitées dans le délai défini sont signalées et l'administrateur du GRN (la Bibliothèque du Congrès) est alerté. Les bibliothécaires de la Bibliothèque du Congrès peuvent alors choisir de re-coder la question pour la réorienter à travers le réseau.

8. Toutes les questions transmises via le GRN sont susceptibles d'être intégrées dans la 'Global Knowledge Base'<sup>4</sup> de QuestionPoint. Cette base de connaissance est interrogeable et disponible pour toutes les bibliothèques QuestionPoint. Une bibliothèque peut aussi choisir de rendre cette base de connaissance directement accessible à ses utilisateurs. Les informations personnelles concernant les utilisateurs ne sont pas disponibles dans la base de connaissance, mais uniquement la question, la réponse et toute information bibliographique pertinente.

En utilisant le GRN, les bibliothèques participantes ont accès à l'expertise linguistique de l'ensemble du réseau. En remplissant le profil de la question, les bibliothécaires peuvent soumettre la question au réseau sans savoir personnellement quels bibliothécaires ont l'expertise linguistique et sujet nécessaire. Ainsi, un bibliothécaire n'a pas besoin de savoir quels bibliothécaires sont disponibles pour répondre à une question en hollandais dans le domaine de l'art. Ceci permet de disposer d'un éventail potentiellement plus large de bibliothécaires susceptibles de poser et traiter les questions, de telle sorte que c'est le bibliothécaire le mieux à même d'y répondre qui finit par recevoir les questions correspondant à son champ d'expertise.

Pour pouvoir soumettre une question au réseau, une bibliothèque doit accepter de répondre à des questions envoyées à travers le réseau global. Seules les institutions qui ont rempli un profil et ont accepté de répondre à au moins une question par semaine auront la possibilité de soumettre une question au GRN. Ainsi, afin d'accéder à cette ressource très utile pour ses propres utilisateurs, une bibliothèque doit également accepter de fournir des réponses, même si ce n'est qu'à raison d'une question par semaine.

Une fois qu'une bibliothèque a décidé de participer, les bénéfices sont importants. Non seulement la bibliothèque dispose maintenant d'une source de référence supplémentaire pour ses utilisateurs locaux, mais le GRN fournit également aux bibliothèques un canal pour le partage de ressources, d'expériences et ouvre la voie vers des compétences auparavant inaccessibles.

Le champ de l'information a connu de considérables changements depuis la fondation du GRN. Désormais, les personnes ayant une question disposent de nombreuses possibilités pour trouver des réponses. Dans une étude consacrée à l'environnement informationnel et à ses liens avec les bibliothèques, des chercheurs ont découvert qu'il existe un écart entre ce que fournissent les bibliothèques (non seulement des livres, mais aussi de l'expertise en matière de recherche d'information et de riches ressources en ligne) et ce que recherchent les consommateurs d'information. Le rapport a montré que l'autonomie, la satisfaction et la simplicité (en

---

<sup>4</sup> Base de connaissance globale

d'autres termes la facilité d'usage, la commodité et la disponibilité) sont plus importants pour les consommateurs d'information que la qualité de l'information et la fiabilité, qui sont les marques de distinction d'un service de référence de bibliothèque.<sup>5</sup>

Les individus à la recherche d'informations ont non seulement accès depuis n'importe quel lieu et à n'importe quel moment à des moteurs de recherche de plus en plus sophistiqués, mais il y a aussi un développement des sites basés sur des réseaux sociaux animés par des communautés qui fournissent un espace dans lequel les utilisateurs peuvent poser des questions et recevoir des réponses sur n'importe quel sujet. L'exemple le plus notable est Yahoo!Answers<sup>6</sup>, bien qu'il y en ait d'autres.

Bien que certains usagers préfèrent le libre-service (c'est-à-dire l'utilisation d'un moteur de recherche), cela exige de la part de l'utilisateur qu'il arrive avec une bonne requête et qu'ensuite il fasse le tri parmi des références non pondérées - parfois des centaines de résultats. Cela peut être à la fois décourageant et pénible. Si Yahoo Answers offre en effet à chacun la possibilité de simplement poser une question, il faut encore faire le tri parmi une grande diversité de réponses, toutes fournies par une communauté indifférenciée. Plusieurs bibliothécaires ont vu dans cette espace une opportunité pour les bibliothèques.<sup>7</sup> Si les bibliothèques veulent s'unir pour investir collectivement des espaces tels que Yahoo!Answers ou d'autres espaces sur le web qui ne sont pas reliés à une bibliothèque en particulier, pourquoi ne pas regarder en direction du GRN, un réseau de bibliothécaires de référence dédié au travail de référence collaboratif et au partage d'expertise afin de répondre à des questions pour des usagers de bibliothèques partout dans le monde ? Le GRN est aujourd'hui un réseau fermé : seuls les bibliothécaires qui participent peuvent lui soumettre des questions. En ouvrant le réseau, les bibliothécaires pourraient constituer une force sous la bannière d'un organisme bibliothéconomique puissant, et faire ainsi la différence dans l'espace de l'information.

En attendant que le GRN puisse profiter pleinement des opportunités offertes par l'espace de l'information, voici au moins deux questions qu'il convient d'examiner :

- La définition des profils devrait se faire au niveau des bibliothécaires, en plus du niveau de l'institution. Ceci permettra au personnel maîtrisant de multiples langues (et ayant des compétences sur le contenu) de faire remonter cette expertise au niveau du réseau.
- La classification matières devrait être plus large que l'actuel système de classification de la Bibliothèque du Congrès et permettre que des catégorisations matières alternatives soient adaptées au réseau existant. Ceci donnera au réseau un aspect plus international.

Ouvrir le réseau permettra aux bibliothèques participantes de démultiplier leurs ressources locales et d'offrir un meilleur service à leur communauté d'utilisateurs dont la diversité va croissant. Le service ne dépendra plus de la langue parlée par le personnel à la bibliothèque locale mais plutôt de la force et de la diversité du réseau auquel la bibliothèque a accès. Cela permettra une véritable égalité de service, indépendamment des ressources locales.

---

<sup>5</sup> Cf. OCLC. *Aperçu de l'environnement* : Reconnaissance de modèle, disponible à l'adresse suivante : <http://www.oclc.org/reports/escan/default.htm>

<sup>6</sup> Yahoo!Answers est accessible à l'adresse : <http://answers.yahoo.com/>. Dans un communiqué de presse datant de décembre 2006, Yao annoncé qu'en novembre 2006, Yahoo!Answers a dépassé les 60 millions d'utilisateurs et les 160 millions de réponses à travers le monde. Cf. <http://yhoo.client.shareholder.com/press/releasedetail.cfm?releaseid=222275>

<sup>7</sup> Cf., par exemple, Burgie, Leslie, « Transformer le travail de référence », *American Libraries*, p.5 (mars 2007). [http://lb.princetonlibrary.org/documents/March\\_2007.pdf](http://lb.princetonlibrary.org/documents/March_2007.pdf). Leslie Burger est le président de American Library Association.

## Modèle 2 : Services de références multilingues collaboratifs (Bibliothèque centrale et régionale de Berlin)

Dans le second modèle, la Bibliothèque Centrale et Régionale de Berlin (Zentral- und Landesbibliothek Berlin, ZLB) étend les possibilités offertes par QuestionPoint et offre des services de référence en 18 langues sur son site web.<sup>8</sup> Pour chacune de ces langues existe un formulaire distinct.

Plusieurs situations intéressantes conduisent la Bibliothèque Centrale et Régionale de Berlin à commencer à mettre en place des services de références multilingues.

1. La bibliothèque de Berlin a de multiples partenariats avec des bibliothèques d'autres pays. En règle générale, de tels partenariats n'aboutissent qu'à des contacts et des échanges entre membres du personnel des différentes institutions ; il y a peu ou pas d'activité visible qui toucherait les clients des différentes bibliothèques. Pendant une conférence avec la Bibliothèque Publique d'Information, bibliothèque partenaire de la bibliothèque de Berlin à l'automne 2004 a émergé l'idée de collaborer et de proposer un service de référence dans la langue de la bibliothèque partenaire sur chacun des deux sites de bibliothèque en utilisant QuestionPoint. Plutôt que de demander à des membres du personnel de traiter les questions dans deux langues, il a été décidé que chaque bibliothèque ne répondrait qu'aux questions posées dans la langue locale et que la bibliothèque partenaire traiterait les questions dans sa propre langue. Ce principe de départ relativement simple a été mis en œuvre pendant l'été 2005 et a rapidement conduit la bibliothèque de Berlin à augmenter le nombre de langues offertes en incluant l'anglais et le turc (la bibliothèque ayant un membre du personnel de langue maternelle turque).<sup>9</sup>
2. Les bibliothécaires de référence ont traditionnellement recours à tous les contacts dont-elles disposent pour répondre aux questions qui leur sont posées. Cependant, quand on en vient à la langue dans laquelle les questions peuvent être posées par les clients, la plupart des sites web donnent l'impression que l'on peut poser la question uniquement dans la langue que la bibliothèque maîtrise. En effet, les bibliothèques projettent l'attitude suivante : « Soit vous parlez/écrivez dans une langue que nous comprenons, soit nous ne serons pas capables de répondre à votre question. » En portant cette idée un peu plus loin, la bibliothèque de Berlin essaie de créer un environnement qui véhicule l'impression suivante : « Posez la question dans une langue qui vous est familière et nous trouverons quelqu'un qui peut répondre. »
3. Les bibliothèques universitaires peuvent peut-être se permettre de limiter le nombre de langues dans lesquelles elles répondront à la langue locale et à l'anglais, mais les bibliothèques publiques ne peuvent pas se le permettre, car l'on ne peut supposer que toute personne utilisant une bibliothèque publique se sentira assez à l'aise dans ces deux langues pour poser des questions : si l'on est sérieux dans la volonté d'être au service de toute personne de la « communauté » locale, alors on doit prendre en compte les besoins linguistiques

---

<sup>8</sup> Chinois, tchèque, anglais, estonien, finnois, français, allemand, grec, hongrois, italien, coréen, letton, polonais, roumain, russe, suédois et turc. [http://www.zlb.de/fragen\\_sie\\_uns/ask\\_a\\_librarian](http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian)

<sup>9</sup> On peut trouver une présentation des services des deux bibliothèques sur le serveur OCLC : *Success story : la Bibliothèque centrale et régionale de Berlin (ZLB). Une bibliothèque allemande ouvre les barrières linguistiques grâce à des services de références virtuels collaboratifs multilingues.* <http://www.oclc.org/services/brochures/questionpointcasestudyberlin.pdf> *Success story : Bibliothèque nationale de Paris (BnF) et Bibliothèque Publique d'Information (BPI). La Bibliothèque Publique d'Information de Paris (BPI) contribue au développement national d'un service de référence virtuel multilingue. Comment la bibliothèque la plus prestigieuse de Paris développe un service de référence virtuel national multilingue.*

de chacun dans cette communauté et trouver le moyen de s'ouvrir à l'ensemble de ce territoire. Avec des ressources limitées, les bibliothèques ne peuvent répondre à ce besoin qu'en étant inventives et en nouant des partenariats avec d'autres institutions capables de les aider à répondre à ce besoin.

4. Les membres de l'Union Européenne ont fondamentalement déclaré que tous les citoyens de tous les pays membres seront traités de façon égale. Ce principe d'égalité de traitement, cependant, se dissout rapidement lorsqu'il s'agit de converser dans des langues autres que celles des institutions locales. Réaliser que la bibliothèque de Berlin empêchait réellement des citoyens d'autres pays de l'UE de poser des questions dans leur propre langue a donné un élan supplémentaire au projet d'inclure dans les services de référence toutes les langues officielles.

QuestionPoint fournit un environnement puissant pour la fourniture de services de référence multilingues, puisqu'il est possible à la fois pour le client et pour le bibliothécaire de choisir la langue dans laquelle il/elle souhaite travailler. Quand quelqu'un se connecte à QuestionPoint, il/elle peut actuellement choisir parmi 19 langues différentes<sup>10</sup> dans lesquelles l'interface est proposée.

### Développement des services de la Bibliothèque Centrale et Régionale de Berlin

Une fois que la bibliothèque a commencé à offrir des services de référence multilingues, elle s'est mise à chercher activement d'autres bibliothèques partenaires intéressées par une contribution à cet effort. La seconde langue à être mise en place a été le polonais - un choix logique puisque Berlin est proche de la frontière polonaise et qu'elle a donc des usagers venant de Pologne et un partenariat s'est mis en place avec le Centre de Documentation et des Média Germano-polonais à Slubice. La langue suivante qui de façon surprenante est venue s'ajouter a été le chinois, lorsque, à la suite d'une télé-conférence au cours de laquelle avait été présenté le projet de service de référence collaboratif multilingue, la Bibliothèque Universitaire Sun Yatsen a exprimé son intérêt pour ce projet ; peu après, le chinois était ajouté à l'offre de la bibliothèque de Berlin. Par la suite, d'autres bibliothèques contactées (principalement des membres d'Intamel) ont exprimé leur intérêt et au cours de l'année suivante, le nombre de langues offertes a rapidement augmenté. Les hésitations des débuts manifestées par beaucoup de bibliothèques ont diminué à mesure qu'augmentait le nombre de bibliothèques participantes. Le commentaire « Pourquoi participerions-nous ? » souvent entendu au début du projet a été progressivement supplanté par « Pourquoi ne proposez-vous pas la langue... ? Pouvons-nous adhérer ? »

Lors de la dernière rencontre des bibliothèques QuestionPoint qui s'est tenue l'an passé au congrès de l'IFLA à Séoul, le bibliothécaire de l'Institut des Sciences et Technologies de Séoul a, pendant la rencontre, exprimé son souhait de devenir bibliothèque partenaire, la bibliothèque de Berlin ayant déjà répondu (en anglais) à plusieurs questions qui lui avait été transmises auparavant via QuestionPoint. Peu après, le coréen a également été ajouté aux langues proposées.

Actuellement, la bibliothèque de Berlin a des partenariats avec les bibliothèques suivantes : **Chine** : Sun-Yat-Sen University Library, Guangzhou ; **République tchèque** : Bibliothèque Municipale de Prague ; **Estonie** : Bibliothèque Municipale de Tallinn ; **Finlande** : Bibliothèque Publique d'Helsinki ; **France** : Bibliothèque Publique d'Information, Paris ; **Grèce** : Université Aristote de Thessalonique ; **Hongrie** :

---

<sup>10</sup> Les interfaces complètes (i.e. à la fois pour le client et pour le bibliothécaire) sont disponibles dans les langues suivantes : catalan, chinois, néerlandais, anglais, français, allemand, coréen, portugais, russe, slovénien, et espagnol. Les interfaces clients seulement sont actuellement disponibles dans les langues suivantes : tchèque, estonien, finnois, hongrois, letton, polonais, roumain, suédois et turc.

Bibliothèque Centrale de Littérature Etrangère, Budapest ; **Corée** : Institut Coréen d'Information Scientifique et Technologique, Séoul ; **Lettonie** : Bibliothèque Publique d'Ogre et Bibliothèque Municipale de Riga ; **Pologne** : Centre de Documentation et des Média germano-polonais, Slubice et Bibliothèque poméranienne, Szczecin ; **Roumanie** : Bibliothèque métropolitaine de Bucarest ; **Russie** : Bibliothèque des langues étrangères, Moscou ; **Suède** : Bibliothèque régionale Skane, Malmö. Dans les mois qui viennent, on espère que le nombre de bibliothèques continuera à augmenter de manière à proposer une diversité de langues plus grande encore.

### **Comment fonctionnent les services ?**

La Bibliothèque Centrale et Régionale de Berlin crée un formulaire dans chacune des langues et le place sur son site web. Quand une question est posée dans une langue traitée par une bibliothèque partenaire, la question est directement envoyée via Question Point la bibliothèque partenaire ; la bibliothèque de Berlin ne voit jamais la question. La bibliothèque partenaire répond à la question comme si elle était sur son propre site web. Inversement, les bibliothèques partenaires ont des formulaires en allemand sur leur site web et les questions sont envoyées directement à la bibliothèque de Berlin. Pour les bibliothèques partenaires, c'est comme si chacune disposait d'un bureau de référence virtuel annexe sur le site web de la bibliothèque partenaire. Très concrètement, cela signifie que la bibliothèque a augmenté le nombre de points d'accès à ses services et qu'elle a ce faisant multiplié les possibilités de poser des questions.

Un argument fréquemment opposé aux services de référence multilingues est que la bibliothèque ne reçoit pas de questions dans des langues autres que celles présentées sur son site web - à l'exception de l'anglais. Il est ici nécessaire de se placer dans la position de quelqu'un qui n'est pas à l'aise dans ces langues : la présence d'une langue sur le formulaire renforce l'impression que l'on ne peut poser une question que dans cette langue. Avoir un formulaire dans une langue dans laquelle le client se sent à l'aise renforce l'impression que la bibliothèque est réellement disposée à communiquer avec le client. La bibliothèque a fait un premier pas en créant un environnement qui encourage la communication multilingue et manifeste son désir de lui rendre service.

Pour illustrer la façon dont les usagers réagissent à la possibilité de poser des questions dans leur langue, voici l'exemple intéressant d'une question postée par un Russe vivant à Munich. Cette personne a commencé à rédiger sa question en mauvais allemand, puis elle a dit que puisqu'elle se sentait incapable de formuler la question en allemand, elle la poserait en russe. Les collègues en Russie ont pu répondre à la question en russe. Résultat : le bibliothécaire savait de façon plus précise ce que voulait l'utilisateur, et l'utilisateur était mieux à même de comprendre la réponse.

Proposer des services multilingues peut avoir un effet positif supplémentaire : c'est non seulement le signe que la bibliothèque est capable de répondre dans une langue spécifique, mais aussi que des questions liées à cette langue peuvent être posées. Un archiviste suisse a posé une question (en allemand) à propos d'un livre chinois mentionné dans le journal d'un missionnaire suisse en Chine. Il ne fait pas de doute que cette question n'aurait jamais été posée à la bibliothèque de Berlin si celle-ci ne proposait pas un formulaire en chinois pour poser des questions. Dans ce cas précis, la question a été traduite en anglais et envoyée à la bibliothèque partenaire chinoise, qui à son tour a fourni la réponse.

Sans doute les bibliothèques voudront-elles savoir combien de questions sont posées dans les différentes langues. Le nombre n'est pas très élevé - les usagers ont besoin d'apprendre qu'ils ont la possibilité de poser des questions dans différentes langues. Depuis la mise en place de ce service, le nombre de questions posées a progressivement augmenté. Il faut du temps pour que de tels services soient utilisés. Le fait que des questions soient posées est bien plus important que le nombre de questions posées. A mesure que la bibliothèque ouvre ses portes virtuelles à un nombre plus important d'usagers potentiels et sur une période plus longue, il devient de plus en plus évident aux personnes peu familières avec la bibliothèque qu'il y a là un service très utile qu'ils peuvent utiliser.

Il serait faux de prétendre que la bibliothèque de Berlin est la première bibliothèque à offrir des services de référence multilingues. Des services bi- ou trilingues sont proposés par de nombreuses bibliothèques - principalement là où l'on trouve de multiples langues officielles ou semi-officielles. Il y a d'autres exemples de bibliothèques offrant des services dans un nombre plus important de langues, comme par exemple le système de bibliothèques collaboratif du Suffolk à New York avec Suffolkweb (<http://www.suffolk.lib.ny.us/>) qui propose un service de référence par courrier électronique en 4 langues : chinois, anglais, portugais et espagnol, et le 'Fraga biblioteket' suédois ([http://www.eref.se/se-admin.vrl\\_entry.asp?virtual\\_desk\\_id=43](http://www.eref.se/se-admin.vrl_entry.asp?virtual_desk_id=43)) qui offre ses services en arabe, bosniaque, allemand, anglais, finnois, français, croate, perse, polonais, russe, suédois, serbe et espagnol.<sup>11</sup> Contrairement à la bibliothèque de Berlin, cependant, ces systèmes sont indépendants et comptent sur des bibliothécaires en interne parlant couramment les langues pour répondre aux questions.

Comme l'illustrent ces deux modèles, en utilisant les capacités collaboratives du travail de référence virtuel, les bibliothèques sont mieux à même de rendre service à leurs usagers sans être limitées par leur propre personnel. Dans un contexte où pèsent tant de contraintes sur les budgets et le personnel des bibliothèques, les partenariats internationaux nous aident à mieux servir l'ensemble de nos usagers et non pas seulement ceux qui parlent notre propre langue. Ces deux modèles sont des exemples des multiples nouvelles possibilités offertes aux bibliothèques aujourd'hui pour développer leurs services en direction d'un vaste groupe d'usagers auparavant négligé, et ce faisant d'en faire des membres actifs d'une communauté en expansion, internationale et multilingue, d'usagers de bibliothèques. Dans le même temps, de nouvelles portes s'ouvrent pour les bibliothèques, leur permettant de travailler avec de nouveaux partenaires et d'étendre leurs services bien au-delà de ce qu'elles sont capables de faire seules. Dans ce mouvement se trouve en partie dépassée l'une des plus grandes barrières au monde - la barrière linguistique. C'est là une possibilité passionnante et une chance pour les bibliothécaires inventifs de travailler ensemble pour contribuer à une société véritablement ouverte.

**Susan McGlamery** est le responsable produit général des services coopératifs d'OCLC. Elle a fondé et dirige le service de référence 24/7, un regroupement de plus de 1000 bibliothèques à travers le monde qui fournissent un service de référence 24 heures sur 24. Elle a obtenu son *master* ?? à l'Université St John's en 1987 et a enseigné à l'école supérieure de l'UCLA des sciences des bibliothèques et de l'information (maintenant Département des sciences de l'information) de 1994 à 2000.

---

<sup>11</sup> Les formulaires permettant de poser des questions dans la plupart des langues sont cependant en anglais et non dans la langue de la question.



**Paul S. Ulrich** est bibliothécaire de référence à la Bibliothèque Centrale et Régionale de Berlin et est en charge du développement de nouvelles méthodes pour le travail de référence dans un environnement numérique. En plus de la direction de la traduction en allemand des interfaces QuestionPoint et de OpenWorldCat, il a développé l'idée de s'appuyer sur des partenariats avec des bibliothèques d'autres pays afin d'offrir des services de référence multilingues.