



IFLA
2005
OSLO

World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

"Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

Conference Programme:

<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

October 18, 2005

Code Number:

031-F

Meeting:

75 Reference and Information Services

Réinventer le service questions-réponses : une étude de cas, la Commission de la Bibliothèque nationale à Singapour

Ngian Lek Choh

Commission de la Bibliothèque nationale
Singapour

Traduction : Karine Lespinasse-Sabourault (université Paris 8, France)

Résumé :

Ce bref article raconte comment la Commission de la Bibliothèque nationale essaie d'imaginer différentes façons de permettre au client de voir le bibliothécaire du service question-réponses pour sa recherche. Les idées proposées ici sont en cours d'expérimentation sur une période de mai à novembre 2005 et j'espère qu'à la conférence de l'IFLA à Oslo, en août 2005, nous aurons des résultats à partager avec la communauté de l'IFLA.

Contexte

1 La Commission de la Bibliothèque nationale (CBN, National Library Board (NLB)) a été créée en septembre 1995, à la suite d'une grande enquête sur les bibliothèques publiques, menée par le Ministère de l'information et des arts, de 1992 à 1994. Elle a donné lieu à un rapport intitulé « la bibliothèque 2000 » qui est devenu la référence pour la BBN pendant 9 ans.

2 L'avancée la plus importante de la CBN, pendant 9 ans de refonte de ses services, s'est déroulée dans les bibliothèques publiques, où le libre-service a été introduit de manière intensive, et développé comme un moyen de résoudre les énormes problèmes du personnel, qui s'efforçait de réduire les temps d'attente quand les clients venaient aux bibliothèques pour emprunter et rendre des livres.

3 La situation était si terrible que les week-ends, la file d'attente pouvait s'élever à 100 personnes, qu'il fallait plus d'une heure à un client pour emprunter un livre et encore une heure pour le rendre.

4 Aujourd'hui tout a changé avec la mise en place d'un système d'étiquetage par fréquence radio, qui permet aux clients d'emprunter un livre en moins d'une minute, dans 95 % des cas, et de le rendre en zéro seconde, dans une urne équipée d'un détecteur à fréquence radio. Quand les livres sont déposés dans l'urne, l'emprunt est automatiquement annulé.

(Image : Des services de prêt faciles à utiliser)

5 Plusieurs autres services innovateurs ont été l'objet de prototypes et de développement pour améliorer le niveau des services. Le résultat de ces efforts est que les prêts par an, dans les bibliothèques publiques, en neuf ans, ont été multipliés par trois, de 10 millions à 31 millions et le nombre de visiteurs par an, par cinq, de 6 millions à 31 millions, sur la même période, sans accroissement parallèle de l'espace ou du personnel.

(graphique : accroissement de l'utilisation de la bibliothèque)

6 A présent, la qualité et le niveau de service s'étant considérablement améliorés dans les bibliothèques publiques, la CBN recentre ses efforts sur la façon de mettre à disposition un service questions-réponses, et nous aimerions trouver des moyens pour mieux servir nos clients.

Le défi

7 Ce qui est intéressant dans les bibliothèques publiques et nationale de Singapour est que nous trouvons difficile que nos clients nous posent des questions intéressantes et qui font chercher, même si nous savons que beaucoup d'entre eux ont des besoins d'information. Nous savons que les utilisateurs ont des besoins d'information parce que, quand nous nous parcourons la bibliothèque pour aller au-devant d'eux, nous trouvons toujours des clients qui sont perdus mais ne veulent pas aller voir le bibliothécaire pour poser des questions. C'est une situation curieuse que nous ne comprenons pas bien.

8 Ces dernières années, les équipes de la CBN ont travaillé dur pour inventer de nouvelles façons de toucher les clients, pour leur faire connaître le fonctionnement de notre service questions-réponses qui peut les aider dans leur vie personnelle ou

professionnelle. Les résultats, cependant, ne sont pas aussi encourageants que nous le souhaitons.

La stratégie

9 La nouvelle stratégie pour laquelle nous allons développer un prototype pour notre service questions-réponses consiste à explorer différentes façons de nous joindre : le public utilise soit un bureau de questions-réponses, soit le téléphone, l'email, la messagerie instantanée, un cyberbibliothécaire, ou un appareil portable.

10 En ce moment, pour encourager les questions d'un client, nous fournissons les canaux suivants :

œ réponse en face-à-face au bureau d'information

œ téléphone

œ fax

œ email

œ liens Internet

œ cyberbibliothécaire

(image : cyberbibliothécaire)

11 Nous pensons que cela fait un certain nombre de moyens d'accès, ces canaux n'étant pas aussi pratiques que cela peut sembler, et nous voulons améliorer l'accès à nos services pour le client, qu'il soit plus facile où que le client soit. Nous voulons un service d'information et de questions-réponses simple d'utilisation du point de vue de notre précieux client.

12 Un axe que nous testons est d'installer plus de bornes de cyberbibliothécaire dans la bibliothèque, qui rappellent à l'utilisateur qu'ils peuvent demander au bibliothécaire de l'aide, où qu'il soit dans la bibliothèque.

13 Une autre idée est d'avoir une borne de cyberbibliothécaire simplifiée sous la forme d'un service questions-réponses téléphonique, installé à plusieurs endroits dans la salle de lecture, pour permettre au client de parler avec le bibliothécaire de n'importe où dans la bibliothèque.

14 Nous réfléchissons également à l'utilisation d'un téléphone portable et d'ordinateurs personnels, que de plus en plus de jeunes gens possèdent et utilisent aujourd'hui, et qui semblent plus à l'aise en les utilisant qu'en allant à une borne pour poser leur question.

15 Nous nous posons des questions telles que :

œ pouvons-nous autoriser le client à utiliser les sms sur son portable pour nous envoyer des questions et nous répondons par sms ?

œ pouvons-nous laisser le client utiliser son palm ou tout autre appareil qu'il a l'habitude d'utiliser, pour nous envoyer ses questions et nous, nous répondons par le même biais

?

16 Nous voulons aussi être certains que si le client pose une question, nous sommes capable de l'aider à obtenir l'information pertinente, dont il a besoin, qu'elle soit numérique ou pas.

17 Par conséquent, nous nous intéressons également à la fourniture de documents, dont nous pensons qu'elle doit être améliorée en complément du service questions-réponses, si nous voulons qu'il soit très facile pour le client d'obtenir l'information ou le document dont il a besoin, quel que soit son objectif.

Le prototype

18 La question que nous nous posons est la suivante : avec les améliorations qui sont proposées pour faciliter l'accès au bibliothécaire, est-ce que le client va vraiment aller au-devant du service, ou est-ce un exercice vain, essayer à tout prix de convaincre le client qui n'a pas ou ne ressent pas de besoin d'aller voir le bibliothécaire, par le biais dont nous pensons qu'il est le plus approprié pour lui ?

19 Nous ne le savons pas, et nous ne le saurons qu'après les tests de prototypage de ces services dans quelques mois, et après que nous aurons fait de la publicité pour les services que nous planifions pour nos clients.

20 J'espère partager les résultats de notre prototype à la conférence 2005 de l'FLA à Oslo.