



Date : 31/07/2008

RELU PAR LE CFI

**Des Bibliothèques Sans Frontières:
La Fourniture de documents, façon Singapour**

Chan Ping Wah

Directeur des Services de Recherche et de l'Innovation
pingwah@nlb.gov.sg

Ngian Lek Choh

Directeur, Bibliothèque Nationale
National Library Board, Singapour
lekchoh@nlb.gov.sg

Traduit par :

*Richard DICKINSON, INIST, France
Juillet 2008*

Meeting: 74. Document Delivery and Interlending
Simultaneous Interpretation: Not available

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL

10-14 August 2008, Québec, Canada

<http://www.ifla.org/iv/ifla74/index.htm>

Résumé

Depuis deux ans maintenant, la Bibliothèque Nationale de Singapour essaie des prototypes de systèmes de fourniture de documents pour ses utilisateurs. L'objectif de ces systèmes est de faciliter l'obtention par ces utilisateurs de leurs documents après identification des éléments dont ils ont besoin.

Tout processus d'aide aux utilisateurs pour obtenir facilement des documents qu'ils veulent doit commencer par une connaissance de la façon dont l'utilisateur recherche ses informations. Si l'utilisateur est capable d'identifier et de rechercher les éléments lui-même, la bibliothèque proposera les solutions de recherche à l'endroit même où l'utilisateur effectue sa recherche. Si le document trouvé par l'utilisateur est sous forme numérique, l'utilisateur pourra télécharger l'article si les droits correspondants ont été obtenus au préalable. Si l'utilisateur demande de l'aide au bibliothécaire, ce dernier créera une liste de ressources qu'il enverra à l'utilisateur ainsi que les possibilités pour la fourniture du contenu.

Cet article décrit les trois approches utilisées par la Bibliothèque Nationale de Singapour pour tester des prototypes de la fourniture de documents par internet car nous sommes conscients que beaucoup d'utilisateurs se servent de moteurs de recherche tels que Google et Yahoo pour effectuer leurs premières recherches.

Introduction

Quand nous avons commencé à réfléchir à cet article, nous nous sommes posé la question suivante : quels sont les résultats exacts auxquels nous nous attendons quand on réfléchit aux services de prêts entre bibliothèques ?

Nous avons étudié le profil traditionnel des services de prêts et de fourniture de documents entre bibliothèques et avons trouvé que ces services correspondent au scénario suivant : quand des utilisateurs entrent dans des bibliothèques et n'y retrouvent pas les informations qu'ils recherchent, ils tournent vers la bibliothèque « virtuelle » ou bien ils s'adressent à un bibliothécaire pour demander la fourniture de l'élément dont ils ont besoin.

En fait, quand des utilisateurs ne trouvent pas ce dont ils ont besoin dans une bibliothèque, ils ont le choix de renoncer et quitter la bibliothèque, chercher des sources d'informations alternatives ou s'adresser à un bibliothécaire pour demander de l'aide.

Étant donné les scénarios possibles, ainsi que les résultats d'enquêtes récentes qui nous montrent que de plus en plus de nos utilisateurs tournent vers des moteurs de recherche internet pour trouver des informations, nous nous sommes demandé si nous pouvions servir nos utilisateurs de façon plus efficace ? L'étude 2005 d'OCLC sur les habitudes de recherches des utilisateurs a révélé que 84% des personnes recherchant de l'information se dirigent vers des moteurs de recherche d'abord et seulement 1% se servent des catalogues des bibliothèques en ligne. Qu'est-ce que cela veut dire pour nous les bibliothécaires ?

Pour nous au Conseil de la Bibliothèque Nationale (NLB - « National Library Board ») de Singapour, cela implique que si nous ne réexaminons pas notre façon de servir nos utilisateurs, nous perdrons alors un grand nombre de ces utilisateurs à la longue, surtout ceux qui sont issus de la nouvelle génération internet. Nos utilisateurs existants continueront à utiliser nos ressources dans leur état actuel mais les nouveaux utilisateurs ne les utiliseront pas. Ce changement dans les habitudes des utilisateurs est confirmé par le sondage des chercheurs effectué par le British Library en 2007 qui a montré que les jeunes chercheurs exigent des résultats instantanés quand ils recherchent de l'information et qu'ils utilisent aussi des moteurs de recherche internet ainsi que des recherches sur les contenus de bases de données.

Nous avons aussi étudié toutes les nouvelles opportunités offertes par la Toile et ses outils de partage tout en tenant compte de la mobilité de nos utilisateurs qui sont habituellement équipés d'au moins un appareil portable. En fait, la plupart d'entre nous portons deux appareils de ce genre, l'un pour le travail et l'un pour une utilisation au bureau. Ces plateformes et équipements ont facilité de nombreux nouveaux moyens d'accès et de fourniture de contenus.

Afin de repenser la conception de notre service d'accès et fourniture, nous avons décidé de regarder l'accès et la fourniture comme constituant un ensemble. Nous avons choisi cette approche parce que si nous ne regardons pas tout le processus comme constituant une chaîne de valeur pour l'utilisateur, nous n'atteindrons pas autant d'utilisateurs que nous voudrions. Si nous nous borçons à regarder seulement la fourniture de documents sans tenir compte de comment les utilisateurs recherchent leurs informations, nous pourrions seulement servir ceux qui utilisent notre bibliothèque virtuelle ou notre catalogue on-line pour chercher les éléments

qu'ils veulent. Ces utilisateurs ne représentent qu'une petite partie du public que nous voulons servir.

Notre intention était de mieux comprendre à la fois les habitudes de recherche de nos utilisateurs et aussi les moyens d'accès pour nous aux espaces que ces utilisateurs fréquentent quand ils effectuent leurs recherches.

Comprendre les utilisateurs et les espaces Internet qu'ils fréquentent.

Nous avons commencé par étudier les résultats d'études effectuées par beaucoup d'autres bibliothèques ainsi que les moyens de recherche d'informations choisis par nos utilisateurs. Nous avons rapidement constaté que beaucoup d'utilisateurs ne comptent pas sur le catalogue online de la bibliothèque ou la bibliothèque virtuelle pour leurs recherches. Si beaucoup d'utilisateurs cherchent toujours leurs informations en utilisant ce qu'on peut appeler les « bonnes vieilles méthodes », beaucoup d'autres se servent surtout de l'Internet. Au départ, il a été difficile pour nous, en tant que bibliothécaires d'accepter que des utilisateurs ne veulent pas utiliser nos collections même si nous leur avons fait comprendre que le contenu de nos collections a été choisi et organisé avec soin pour faciliter l'utilisation.

Quand je (Ngian) me suis rendu compte que nous avions constitué une merveilleuse collection de ressources virtuelles comprenant des bases de données de toutes sortes, nos propres collections rares virtuelles, des articles et des chemins d'accès au sujet du Singapour, j'en ai parlé à ma fille de 18 ans en pensant qu'elle ne se rendait peut-être pas compte de la richesse de la collection. Je lui ai demandé si elle pouvait prendre deux cents exemplaires de notre brochure sur notre bibliothèque virtuelle pour les distribuer à ses amis à l'école, chose qu'elle a bien voulu faire. Des mois plus tard, après les examens scolaires, je lui ai demandé si elle ou ses amis avaient utilisé notre bibliothèque virtuelle et elle a répondu « Pas à ma connaissance ».

Comme toute mère bibliothécaire qui se respecte, je lui ai demandé pourquoi et elle a répondu « Nous trouvons toutes nos informations sur Internet et nous savons comment 'authentifier' les documents en comparant l'information avec d'autres sources » ! Mon regard interloqué a suscité son tour sa perplexité et elle m'a demandé pourquoi j'avais l'air surprise. Je lui ai donc demandé « Pourquoi tu n'utilises pas notre bibliothèque numérique ? » et elle de me répondre « Parce que ce n'est pas commode ». Elle a dit que quand elle est sur Internet, elle est toujours en train de faire une foule d'autres choses en même temps que sa recherche et que le fait de sortir de son espace de travail pour entrer sur le site de la bibliothèque virtuelle serait assez contraignant !

Bien sûr que ceci n'est que le témoignage d'une seule adolescente mais j'ai déjà entendu des histoires semblables ailleurs. Assez récemment certains d'entre nous ont rendu visite à une grande bibliothèque universitaire à Berlin et la bibliothécaire nous a dit que leurs étudiants se servent surtout de l'Internet pour rechercher des informations alors que la bibliothèque possède une très bonne collection de ressources numérisées. Lors d'un sondage effectué récemment par cette université, la plupart de ses étudiants de première et deuxième cycle ont témoigné que, pour eux, l'Internet représente le moyen de recherche le plus commode et le plus fréquemment utilisé par eux. Nous ne savons pas si cela est vrai ailleurs mais nous nous attendons à ce que ça soit le cas.

Une autre illustration de la situation est apparue lors de nos travaux pour mettre nos ressources documentaires sur Singapour sur l'espace de Google pour atteindre plus d'utilisateurs. Depuis de nombreuses années, nous créons des fiches d'orientation avec liens (des « pathfinders ») au sujet de Singapour sous le nom de Singapour Infopedia. Chaque entrée dans Infopedia comprend un résumé du sujet et une liste de ressources à la fin de ce résumé. L'objet d'une entrée est d'encourager les utilisateurs de lire davantage sur le sujet après lecture du résumé.

Jusqu'à novembre 2005, nous avons créé plus de 1000 des fiches d'orientation avec liens avec des balises Meta que nous avons bien classées sur notre site web, www.nlb.gov.sg. Une fois ces informations sur ce site, nous avons en moyenne 200 à 400 visites par mois. Nous avons ensuite choisi de mettre ces entrées sur un microsite très simple et avons permis à Google de les indexer avec son robot d'indexation et entre novembre 2005 et mars 2008, le nombre de visites a augmenté de 400 par mois à 30 000 pour arriver enfin à 15000 en mars 2008. Cette expérience nous a appris que si nous fournissons un moyen simple et commode d'accéder à nos contenus à nos utilisateurs, ceux-ci les utiliseront. Le nombre d'utilisateurs est toujours en train d'augmenter. Aujourd'hui le nombre de nos fiches d'orientation a atteint les 2000.

À partir de cette découverte, nous avons décidé de mettre encore plus de nos documents sur des microsites ouverts à Google et à d'autres sites internet permettant aux utilisateurs travaillant avec des moteurs de recherche de nous retrouver. Quand ils nous trouvent par ces moyens, nous les ramenons doucement à notre bibliothèque numérique en espérant qu'ils exploreront et découvriront aussi les autres ressources électroniques du NLB. Nous avons sciemment décidé de rechercher d'autres chemins pour nous rapprocher de nos utilisateurs et aussi d'exploiter les moteurs de recherche et les autres espaces de l'Internet pour permettre à ces utilisateurs de nous y retrouver plus facilement.

Avec cette idée en tête, nous revoyons nos stratégies d'approche pour mieux servir nos utilisateurs. Ce qui va suivre décrit les approches que nous avons adoptées pour mieux atteindre l'utilisateur où qu'il soit et, autant que possible, fournir les informations au moment et à l'endroit de ses recherches.

Traditionnellement dans le domaine de la fourniture de documents, les bibliothèques :

- acquièrent, publient et numérisent leurs documents, s'y abonnent, préparant ainsi des contenus prêts à être fournis aux utilisateurs ;
- construisent des plates-formes d'accès physiques et virtuelles pour permettre aux utilisateurs de déposer leurs demandes
- font la meilleure promotion possible de ces services.

Puis nous attendons que cela se passe... il s'agit donc d'un processus de travail assez classique du genre « nous préparons les éléments, vous les demandez et nous les livrons ».

Les Trois Nouvelles Approches

Nous souhaitons maintenant exposer trois approches de la fourniture de contenus (pas seulement les documents) que nous trouvons adapté au monde d'aujourd'hui :

I Fourniture de contenus – Le modèle du restaurant

(L'utilisateur entre dans un restaurant, choisit sur la carte et commande, le chef cuisinier fait le plat et le donne au client)

Dans cette approche, les bibliothèques acquièrent et organisent leurs contenus, construisent des plates-formes de livraison et font la promotion de ces services. Il s'agit en fait de la fourniture classique de documents dans le cadre d'une bibliothèque conventionnelle et suit des pratiques qui existent depuis des années. Cette approche suppose que l'utilisateur qui fait une demande est un client existant de la bibliothèque ou au moins au courant que la bibliothèque est un fournisseur de contenu. L'utilisateur aurait donc choisi la bibliothèque comme source des informations recherchées.

C'est donc un modèle basé sur l'idée que « Le lecteur demande, la bibliothèque fournit ».

Dans ce modèle, les bibliothèques mettent à disposition les catalogues sur tous leurs contenus. Puis elles retrouvent les éléments demandés par le client et les préparent pour la livraison mais doivent aussi s'occuper de la gestion des droits d'auteur. Ceci implique la négociation avec le détenteur des droits d'auteur pour l'autorisation de distribuer le contenu.

Pour ce genre de service, les bibliothèques construisent d'habitude une plate-forme pour la gestion des réponses aux requêtes. Cette plate-forme doit inclure la gestion des données d'identification et d'autorisation de l'utilisateur, le processus et le mécanisme de livraison et le mode de paiement. Ce dispositif est souvent la partie la plus coûteuse de l'approche basée sur la fourniture de contenu par la bibliothèque faite par la bibliothèque elle-même. La conception d'un bon service nécessite souvent que les bibliothèques mettent un environnement élaboré pour proposer leur service. Le coût de la réalisation d'une telle infrastructure a tendance à être plutôt prohibitif. Nous croyons que ce modèle peut fonctionner s'il y a une forte demande pour le service ou si la valeur du contenu fourni est suffisamment élevée pour justifier de tels investissements dans les matériels informatiques et le service.

II Fourniture de contenus – Le modèle de la pêche

(L'utilisateur part à la mer tout en sachant quels genres de poissons s'y trouvent. L'utilisateur jette son fil à la mer avec l'appât. Il laisse repartir ceux dont il n'a pas besoin et il garde ceux qu'il veut).

Dans cette approche, les bibliothèques ne se contentent pas de préparer les catalogues sur leurs contenus, elles fournissent aussi le contenu à l'endroit où l'utilisateur en a besoin. Par contre, dans cette approche, les bibliothèques ne sont pas obligées de construire une plate-forme pour gérer la livraison ou du moins ne doivent pas construire entièrement leurs propres infrastructures. Nous recommandons que les bibliothèques utilisent des plates-formes

populaires telles que les moteurs de recherche (Google, Yahoo et MSN) et les espaces de partage social (You-Tube, Flickr, Wikipedia, myspace, Facebook, etc.) pour livrer leurs contenus. Ce sont des espaces numériques personnels créés par d'autres fournisseurs de services, distincts de l'espace numérique de la bibliothèque elle-même.

Si la bibliothèque reste un endroit populaire avec beaucoup de partisans partout dans le monde, il est clair que les espaces internet personnels voient leur popularité rapidement augmenter. Les bibliothèques ne peuvent se permettre de sous-estimer le pouvoir qu'ont de tels espaces. Les études montrent que les bibliothèques doivent exploiter les possibilités de ces espaces pour contrer le risque de perdre leurs utilisateurs. Toutes les études, l'une après l'autre, montrent que les moteurs de recherches deviennent la plate-forme par défaut que les clients utilisent pour rechercher et obtenir des informations et des documents. Les utilisateurs, surtout ceux des sites de partage social, veulent partager en « peer-to-peer » pratiquement tout, y compris l'information. Les utilisateurs d'aujourd'hui sont tellement attachés aux réseaux sociaux qu'ils sont prêts à accepter du contenu de « qualité moyenne » pour rester sur leurs réseaux préférés plutôt que de quitter le réseau pour un autre espace où il existe des contenus avec un niveau d'authentification plus élevé comme sur le site d'une bibliothèque.

Nous avons fait des essais réussis dans ce domaine et aimerions suggérer que les bibliothèques peuvent rajouter une structure supplémentaire relativement simple à leurs contenus puis « saupoudrer » ces packages d'information auprès de ces espaces personnels. Les internautes qui fréquentent ce genre d'espaces y trouveront ces packages d'information par hasard en recherchant des informations. Ils ne seront donc pas obligés de quitter leurs espaces pour cela. Les internautes qui font du réseautage social partagent et échangent volontiers des contenus avec nous et nous sollicitent également pour que nous puissions enrichir mutuellement nos contenus. Ceci représente une demande de fourniture d'information et de contenu en « peer-to-peer ». Pour nous, c'est cela la Bibliothèque 2.0.

Les offres de contenus ne sont pas toutes gratuites. Au lieu de « saupoudrer » des contenus en texte intégral auprès de ces espaces sociaux, les bibliothèques peuvent aussi produire des résumés ou tout simplement les métadonnées pour faciliter l'accès de l'utilisateur aux contenus. De telles informations permettent aux internautes de passer en revue des contenus pour décider en connaissance de cause du contenu qu'ils veulent commander. Pour un tel service, le processus de fourniture doit être aussi simple et commode que possible avec, si possible, un minimum de demandes d'identification et une méthode de paiement facile à l'utilisation : cartes de crédit, carte prépayée ou un compte du style Paypal. Si les bibliothèques possèdent des contenus de grande valeur, elles peuvent combiner cette approche avec la première approche, avec une plate-forme de livraison plus sophistiquée. Toutefois, nous avons le sentiment que la seconde approche sera suffisante pour la plupart des bibliothèques aujourd'hui.

L'idée d'exploiter les possibilités des espaces électroniques d'autres fournisseurs de services présente d'autres avantages. Le premier est que les bibliothèques adoptant cette tactique n'auront plus besoin de promouvoir leurs collections ailleurs. Les propriétaires des espaces sociaux ont intérêt à ce que leurs espaces soient vivants et attirants pour conserver un maximum de membres et de visites. Ils vont mettre en place les moyens qu'il faut pour assurer la gestion et l'interaction des utilisateurs ainsi que la gestion du flux des visites ce qui enlève une épine du pied des bibliothèques. Deuxièmement, chaque réseau social cible son propre public. Si effectivement il ne coûte rien aux bibliothèques de « saupoudrer » ces

espaces de leurs contenus, alors cette approche représente un moyen efficace de ratisser le plus large possible afin d'atteindre le plus de segments de clientèle possible sans les investissements habituellement associés à ce genre de promotion. Traditionnellement, les bibliothèques se défendent de viser des segments de clientèle parce que le développement de ces plates-formes de prestation de service vers des un segment ciblé est trop coûteux (dans un contexte budgétaire souvent limité). Plus elles construisent du service, plus le coût augmente.

Il s'agit ici d'un modèle basé sur l'idée que « les bibliothèques fournissent selon le demande des internautes » où l'utilisateur est un moteur pour définir l'accès aux données. Les bibliothèques placent le contenu choisi par l'utilisateur dans les espaces numériques les plus fréquentés par ces utilisateurs. Quand l'utilisateur a besoin d'un document, il peut faire une recherche à l'intérieur de cet espace, le contenu y est déjà. Il n'y a donc pas souvent besoin d'un service de prêts entre bibliothèques et de fourniture de documents (ILDS).

Ce service constitue un écosystème quasi-parfait pour la fourniture de documents à des utilisateurs à l'endroit où ils se trouvent et à moindre frais. Les bibliothèques peuvent ainsi se concentrer sur la création de packages d'information adaptés aux besoins des différents groupes d'utilisateurs ciblés qu'ils placeront ensuite dans les espaces fréquentés par ces groupes.

Le Conseil de la Bibliothèque Nationale (NLB) de Singapour a adopté cette approche de façon assez répandue ces deux dernières années, surtout dans le domaine de la diffusion de contenu électronique. Comme nous l'avons constaté ci-dessus, nous avons rendu l'Infopedia de Singapour accessible aux utilisateurs de Google depuis plus d'un an. L'Infopedia touche actuellement un public de presque 1,6 millions de lecteurs par an. Nous permettons aussi aux clients de faire des remarques sur les articles et leur suggérons d'autres articles ou contenus sur les sujets qui les intéressent détenus par le NLB. Nous avons aussi adopté cette approche pour notre base de données d'images, rendant les images disponibles sur Google mais aussi sur Flickr pour attirer nos utilisateurs. Nous nous sommes aussi lancés dans un autre projet intéressant, la numérisation de notre archive de journaux dans le but de les rendre disponible aux internautes. Ce dispositif comporte un mécanisme de paiement intégré.

III Fourniture de contenus – Le modèle de la franchise

La communauté des chercheurs constitue un des segments clés de la clientèle des bibliothèques. Les chercheurs ont besoin d'un contenu plus spécialisé. Nous savons que les chercheurs aiment travailler à l'intérieur du portail de leur institution ou communauté d'appartenance et n'utilisent même pas d'habitude les plates-formes créés éventuellement par des bibliothèques pour commander des documents. Ils s'attendent en fait à trouver tout ce qu'il leur faut sur internet ou dans la bibliothèque de leur institution.

Une meilleure façon de mettre nos ressources à leur disposition serait de faire en sorte que nos services soient incorporés dans leurs propres portails, à travers des services API, comme, par exemple, les Services Web. En utilisant ce genre de dispositif, les chercheurs ne seront plus obligés de naviguer entre différents portails pour commander ou accéder à des contenus. Ils pourront faire des recherches sur le catalogue d'une bibliothèque externe et accéder à sa collection à partir de leur propre portail.

Ce type de collaboration permet une relative autonomie aux bibliothèques individuelles et aux institutions dans la présentation de leurs contenus, dans leurs offres de services et même pour leurs procédures de fourniture de contenus, tout en collaborant néanmoins pour répondre aux besoins des chercheurs. Un des plus grands défis pour une bibliothèque nationale voulant offrir son contenu à un public de chercheurs est de savoir gérer les moyens de recherche de documents utilisés par les chercheurs et leurs besoins en matière de documents. Il est quasi impossible de construire un moteur de recherche qui répond aux besoins d'un public lambda ainsi qu'à ceux des chercheurs. Nous avons conclu qu'il est plus pratique de laisser les organismes de recherche acquérir leurs propres contenus spécialisés avec leurs propres moteurs de recherche spécialisés tout en proposant des suppléments de contenus issus de la bibliothèque nationale.

Ce modèle permet à la bibliothèque à l'origine d'un projet, par exemple une bibliothèque nationale, de se concentrer sur le développement de son contenu et sur la fourniture de documents. La bibliothèque nationale ne doit développer son API qu'une seule fois et le système peut ensuite être utilisé par autant d'organismes et de communautés de chercheurs qui le veulent. Aussi, pour l'utilisateur de l'API, le dispositif de fourniture de documents est présenté comme un seul service intégré plutôt que de se retrouver avec des contenus en provenance de deux sites web différents.

Comme cette collaboration se passe « dans les coulisses », les organismes de recherche font leur propre promotion du service et du contenu à leurs utilisateurs sur leur site. Cette approche ressemble à la deuxième approche dans la mesure où les organismes de recherche ont surtout intérêt à rendre leur portail attirant pour leurs propres utilisateurs. La bibliothèque d'origine doit seulement promouvoir son service de fourniture de documents par API à ces instituts et institutions de recherche.

Le Conseil de la Bibliothèque Nationale (NLB) ne s'est pas encore servi de ce modèle de fourniture de contenus. Toutefois, nous avons utilisé cette idée pour un autre service. Nous avons mis notre catalogue numérisé à la disposition du portail de Bookjetty, un club de livres. En moyen, ce portail amène à peu près 1000 visiteurs par semaine à notre catalogue. En offrant le service du catalogue en ligne aux utilisateurs de Bookjetty à travers une API, nous avons pu atteindre la clientèle de ce portail presque sans frais et avons ainsi étendu notre couverture du « marché ».

Conclusion

Pour fournir le service décrit dans ses trois approches ci-dessus, une bibliothèque a seulement besoin de développer un réservoir de données et une procédure de fourniture. Ces deux éléments peuvent être utilisés avec les trois approches. Le monde numérique est formidable dans la mesure où il évite aux bibliothèques de dupliquer leurs collections pour présenter leurs contenus sur des espaces différents dans des contextes temporel ou spatiale.

Le Conseil de la Bibliothèque Nationale (NLB) de Singapour continuera de développer des prototypes pour ces trois approches afin de déterminer comment mieux atteindre plus d'utilisateurs dans les espaces internet qu'ils fréquentent. Qui sait, peut-être qu'un jour moi, Ngian, je trouverai ma fille en train de se servir d'un contenu que nous aurons sélectionné et conditionné pour elle et ses amis et qu'elle aura trouvé en naviguant sur son espace social favori sur internet ?

Merci

Références

Brazier, Caroline, Resource Discovery at the British Library: New Strategic Directions,

World Library and Information Congress: 73rd IFLA General Conference and Council,

19-23 août 2007, Durban, Afrique du Sud.

Chan Ping Wah and Ngian Lek Choh, Back to the Future: Library Competencies for

Library 2.0, Library of Singapore Conference 2008: Innovate to Serve, 8-9 mai

Singapore.

Chan Ping Wah and Ngian Lek Choh, When is a Library Not a Library? When is ILDS

Not ILDS? IFLA Interlending and Delivery Services Conference, National Library,

Singapore, 31 octobre 2007.

Perceptions of Libraries and Information Resources, OCLC, 2005. Le rapport complet peut être téléchargé ici : <http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>

Researchers and discovery services. Behaviours, perceptions and needs. Une étude commandée par le «Researcher Information Network » (Réseau d'Information pour Chercheurs), novembre 2006.

Sharing, Privacy and Trust in our Networked World, OCLC, 2007. Le rapport complet peut être téléchargé ici: <http://www.oclc.org/reports/sharing/default.htm>