



Date : 14/08/2008

Plaidoyer en faveur des bibliothèques : l'expérience du NLB de Singapour

Ngian Lek Choh
Directrice, Bibliothèque nationale
National Library Board
lekchoh@nlb.gov.sg

*Traduction : Louis-Philippe Rousseau, EBSI
lp.rousseau@umontreal.ca*

Meeting: 149. Metropolitan Libraries with Public Libraries
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

Le National Library Board (NLB) de Singapour est un réseau de quelque 40 bibliothèques. Il comprend une bibliothèque nationale, 23 bibliothèques publiques et les bibliothèques gouvernementales, incluant la Bibliothèque du Parlement et la Bibliothèque de la Cour suprême entre autres.

Comme réseau de bibliothèques, le NLB a cherché du financement auprès du gouvernement à deux reprises au cours des 12 dernières années. La première fois, il a obtenu, pour la période de 1996 à 2005, 1 milliard de dollars pour construire de nouvelles bibliothèques et pour mettre à niveau les plus vieilles bibliothèques publiques. La deuxième fois, il s'agissait d'un financement de 100 millions supplémentaires pour concevoir, construire et fournir des services et des collections numériques. Cela incluait mettre en place des plateformes de la connaissance pour le partage et la collaboration.

Il sera question dans cet article de ce qui a fait l'objet d'un apprentissage dans le processus de recherche de financement et de soutien de la part des intervenants du NLB. Ceci afin de permettre au NLB de progresser et de réaliser son objectif de bien servir la population de Singapour, dans cet âge du savoir où les usagers sont mobiles et branchés, utilisant leurs appareils de poche, et toujours prêts à communiquer et à collaborer les uns avec les autres.

Retour en arrière

Au début des années 1990, la Bibliothèque nationale était un réseau de bibliothèques gouvernementales, sous l'égide du ministère de l'Information et des Arts. Il comprenait alors une bibliothèque nationale et neuf bibliothèques publiques. Les services sont devenus plutôt stagnants, avec une nouvelle bibliothèque ouvrant ses portes tous les trois ans, pour répondre aux besoins des Singapouriens.

La rétroaction de la part des usagers des bibliothèques n'était habituellement pas très favorable. Des plaintes ont souvent été reçues portant sur la désuétude des livres, l'ambiance et le personnel froids et inamicaux, et les longues files d'attente qui étaient de mise dans presque toutes les bibliothèques les fins de semaine et durant les vacances scolaires.

C'est dans ce contexte qu'en 1992, le ministre de l'Information et des Arts a décidé de mettre en place un Comité d'examen des bibliothèques pour l'an 2000 (L2RC) pour passer en revue toutes les bibliothèques subventionnées par l'État avec comme objectif de réorganiser le réseau des bibliothèques pour servir les usagers avec plus d'efficacité et plus d'efficience. Le Comité était composé de 22 membres : éminents représentants de divers ministères, du secteur privé et public, de la presse et du monde universitaire.

Le L2RC a commencé par poser une question très simple : Quels seront les rôles des bibliothèques dans l'avenir?

Deux ans plus tard, le Comité a achevé son rapport appelé *L2000 Report*. Le rapport a établi que les bibliothèques devaient être positionnées comme faisant partie du réseau national soutenant activement Singapour comme nation priorisant l'apprentissage.

Le *L2000 Report* a recommandé six axes stratégiques :

- Un réseau de bibliothèques publiques adaptatif;
- Un réseau de bibliothèques sans frontières;
- Une stratégie nationale quant aux collections;
- Un service de qualité à travers une orientation vers le marché;
- Des liens en symbiose avec les milieux d'affaires et d'autres communautés;
- Un arbitrage global des connaissances.

Le rapport indiquait que trois des outils clés de la transformation seraient les ressources humaines, la technologie et le leadership organisationnel. L'apprentissage et l'adaptation grâce à une intervention rapide de prototypes ont été préconisés comme des tactiques stratégiques pour permettre de mettre en œuvre le *L2000* et pour créer une plus grande valeur pour la population.

Le gouvernement a accepté le rapport, et un nouveau chef de la direction a été recruté pour diriger la bibliothèque au cours de sa transformation. Dr Christopher Chia a été mandaté dans ce rôle. Le nouveau conseil statutaire a été appelé le National Library Board (NLB). Il a été mis en place le 1^{er} septembre 1995.

La première chose que Chris a faite a été de rassembler l'équipe de direction afin de traduire le plan directeur en un plan d'action. Il l'a fait avec le personnel expérimenté de la bibliothèque et quelques nouveaux gestionnaires de haut niveau provenant de l'extérieur. L'équipe de 10 gestionnaires a pris à peu près huit mois à se « blottir serrés les uns les autres » afin de comprendre le plan et en traduire la vision contenue dans le rapport en des projets pouvant être mis en œuvre.

Les premiers mois ont été plutôt pénibles autant pour la nouvelle équipe que pour l'ancienne. L'équipe de gestionnaires existantes au sein du NLB ne connaissait pas Chris et les autres membres de l'équipe, et il y a eu beaucoup d'apprentissages à faire des deux côtés. Le personnel des bibliothèques a dû expliquer pourquoi certaines choses avaient dû être faites d'une certaine manière et Chris demandait pourquoi les choses ne pouvaient être faites d'une autre manière. Cela a été une époque mémorable, productive, bien que douloureuse pour la plupart. L'équipe a travaillé fort pendant quelques mois, afin d'obtenir tous les coûts et elle a fait ce qu'elle pouvait pour s'assurer qu'elle avait un plan qui fonctionnerait pour Singapour et pour le NLB.

Après des mois de dur labeur et de lobbying avec le ministère des Finances, le NLB a finalement reçu l'acceptation de 1 milliard de dollars pour huit ans, pour la mise en œuvre du plan tel que proposé au ministère. La majeure partie du plan a été pour la refonte des collections, des systèmes informatiques, pour automatiser les services, pour en créer de nouveaux ainsi que de nouvelles bibliothèques, incluant une nouvelle Bibliothèque nationale pour remplacer celle existante qui n'était pas en mesure d'assumer les fonctions d'une bibliothèque nationale efficacement.

Avant 1995, la Bibliothèque nationale avait 10 millions de prêts et six millions de visiteurs par année. Aujourd'hui, après la transformation du réseau public de bibliothèques, les prêts sont en moyenne de 28 à 30 millions par année. Le nombre de visiteurs était de 37 millions en 2006/2007, et il continue de croître.

Les prêts de documents ont été assez stables pour les deux ou trois dernières années, tandis que l'affluence dans les bibliothèques est croissante d'année en année. Cela nous montre que les usagers viennent en bibliothèque pas seulement pour emprunter des livres, mais aussi pour faire un grand nombre d'autres activités, comme utiliser les services multimédias, pour participer à des programmes ou pour voir une exposition.

Le processus de transformation

Le processus de transformation a été en lui-même un processus d'apprentissage et de découverte pour ceux d'entre nous qui ont eu la chance d'y prendre part. Avec les fonds alloués au NLB, l'équipe a travaillé sur les différents projets proposés.

La réalité nous a frappés de plein fouet quand l'équipe en a été à planifier, car jamais auparavant la bibliothèque n'avait eu autant d'argent à dépenser, avec si peu de temps et d'expertise. De la période pré-1995, où une bibliothèque était créée tous les trois ans, à la

période suivante où il a fallu créer trois bibliothèques par année, il y a eu un grand saut en ce qui concerne la vitesse de création de nouvelles bibliothèques.

En addition à ce rythme accéléré, il y avait le fait que nous ne créions pas de la même manière que nous avions l'habitude de le faire. Nous avons clairement établi que nous voulions innover dans tout ce que nous voulions faire, bien que nous ne sachions pas comment commencer.

Chris a décidé que, pour nous aider, nous mettrions en place de nouvelles méthodes et de nouveaux modèles. Il décida que nous adopterions la méthodologie de gestion de projet comme modèle de travail, afin de permettre le prototypage et le développement de nouvelles idées et de nouveaux services, tout en gardant à l'échéancier de fournir trois nouvelles bibliothèques chaque année.

Une fois la décision prise, nous et les autres membres du personnel cadre et professionnel avons eu une bonne formation sur la méthodologie de gestion de projet et cadre et nous avons commencé à la mettre en application. Cela nous a aidés énormément, car nous avons un langage commun que nous pouvions utiliser et nous n'avions pas à expliquer plusieurs choses à de nouvelles personnes qui se joignaient à l'équipe lorsque c'était nécessaire. Cette méthodologie nous a tellement servi que, même aujourd'hui, nous continuons à l'utiliser dans le prototypage, l'innovation et la mise en œuvre de modèles.

De 1996 à 2004, nous avons créé un total de 13 nouvelles bibliothèques publiques, 36 nouvelles bibliothèques pour enfants, rénové complètement 10 bibliothèques publiques existantes et amélioré leurs services pour être sur un pied d'égalité avec les nouvelles bibliothèques mises en place; nous avons terminé la planification de la nouvelle Bibliothèque nationale de 58 000 m² qui a ouvert ses portes au début de 2005. Il a été en effet étonnant de voir que nous avons réussi à accomplir autant en seulement huit ans.

Ce qui était aussi intéressant fut que chacune de ces bibliothèques, qu'elle soit nouvelle ou déjà existante, a eu une chance d'expérimenter de nouveaux services innovateurs.

Quand nous avons commencé, comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous avions un système manuel et très traditionnel pour servir les clients. À ce moment-là, les codes à barres étaient utilisés dans la plupart des bibliothèques pour identifier les documents et la plupart des bibliothèques utilisaient un système de gestion de bibliothèques qui s'appuyaient sur le balayage des codes à barres pour identifier le document avant de le lier au dossier de l'emprunteur. Ce modèle de service signifiait que durant les jours d'affluence, lorsque chaque bibliothèque gérait les opérations de 3 000 à 5 000 emprunts et de 3 000 à 5 000 retours, nous avions besoin d'un grand nombre de personnes en poste pour servir les usagers, de manière à ne pas les faire attendre trop longtemps. Malgré l'augmentation du nombre de postes facilitant l'emprunt et le retour de livres, presque chaque bibliothèque avait une longue file d'attente les fins de semaine et durant les congés d'école en mars, juin, septembre et décembre. Ces journées étaient considérées comme cauchemardesques par les membres du personnel qui considéraient qu'ils étaient toujours au comptoir, servant l'interminable file d'attente.

Après avoir déterminé que l'élimination des longues files était une manière d'augmenter le niveau de service, le personnel de la bibliothèque s'est réuni pour se creuser les méninges et trouver la meilleure manière d'y arriver.

Nous nous sommes rendu compte que nous avions à faire beaucoup de réflexion, de collecte de données, d'analyse et d'interprétation de ce que nous avons rassemblé. Nous avons réalisé rapidement que la manière que nous travaillions ne prenait pas en charge les nouveaux besoins de prototypage et d'innovation des services.

Nous avons décidé que nous avions à mettre en place des équipes chargées de se pencher sur la création de nouvelles bibliothèques de modélisation et d'innovation des services. Une fois que ces équipes ont été créées, nous avons été capables d'aller de l'avant d'une manière plus stratégique pour arriver aux résultats désirés.

Quand nous avons commencé en 1995, la quasi-totalité des opérations se faisait manuellement et les usagers avaient besoin du personnel. Cela incluait les prêts et les retours, le paiement des amendes, les réservations et les renouvellements, la vérification des prêts, l'enregistrement des nouveaux membres et les renouvellements d'abonnement.

Au cours de ces huit ans, nous avons adopté la stratégie que chaque bibliothèque que nous planifions d'ouvrir ou de rénover puisse nous offrir la chance d'améliorer les services dans la bibliothèque.

Cela nous a donné un grand nombre de possibilités d'essayer de nouveaux services pendant que nous concevions et ouvrons de nouvelles bibliothèques. Ce ne sont pas tous les nouveaux services qui ont fait l'objet d'un prototype dans les nouvelles bibliothèques. Nous avons rapidement compris qu'il était trop stressant pour le gestionnaire de la nouvelle bibliothèque et le personnel de gérer à la fois le nouveau service ayant fait l'objet d'un prototype et les opérations d'une nouvelle bibliothèque. L'équipe gérant la planification de chaque bibliothèque était coordonnée très étroitement avec l'équipe gérant le nouveau service faisant l'objet d'un prototype pour voir quels nouveaux services étaient prêts à être mis en place dans la nouvelle bibliothèque. Cette tâche était un défi en soi.

Durant cette période, l'équipe du NLB a réussi à automatiser la quasi-totalité des opérations de la bibliothèque publique. Cela incluait le prêt et le retour en libre-service, la vérification des prêts, les amendes pour retard et autres paiements, tous les paiements, réservations, renouvellements et enregistrement des nouveaux membres et les renouvellements d'abonnement. Cela n'incluait pas d'autres projets ayant réussi, comme la Salle de lecture tranquille, l'Espace des jeunes et le Coin des aînés, qui ont été conçus pour satisfaire les besoins de publics cibles.

Au moment où nous planifions une des dernières bibliothèques dans un centre commercial dans une nouvelle ville appelée Sengkang, nous avons constaté que nous avions automatisé absolument toutes les transactions dans la bibliothèque et la présence

d'aucun membre du personnel n'était requise pour assister les usagers dans aucune des opérations de la bibliothèque. Un autre service que nous voulions offrir était un service que nous appelions « cyber-bibliothécaire », c'est-à-dire un téléphone et un ordinateur pour permettre aux usagers de parler avec un bibliothécaire si le besoin de parler à quelqu'un se faisait sentir.

Nous avons fait le prototype de ce service et nous avons trouvé qu'il était utile, bien qu'il ne pouvait pas vraiment remplacer quelqu'un sur place pour aider l'utilisateur quand une aide personnalisée était nécessaire. Le service personnalisé a pris la forme d'un service de « conciergerie » que nous sommes allés chercher en sous-traitance chez une compagnie qui fournissait la main-d'œuvre que nous avions à former pour fournir un service de renseignements de base sur place.

Ce que nous avons appris à partir de la Bibliothèque communautaire de Sengkang fut d'ouvrir une bibliothèque 24h / 24h si le besoin se présentait, puisque nous pouvions offrir tous les services qu'une bibliothèque standard peut offrir, à l'exception des demandes d'informations d'envergure demandant l'expertise d'un bibliothécaire professionnel. Au plan opérationnel, nous étions prêts à offrir un service 24h/24h si nous souhaitions le faire.

Les résultats à la suite de la transformation

Le résultat le plus visible est l'augmentation du nombre d'utilisateurs des bibliothèques. Le prêt et l'affluence ont tous les deux augmenté de 20% à 25% chaque année, jusqu'à tout récemment, où la croissance du nombre de prêts a ralenti. Le nombre de visites à la bibliothèque est encore à la hausse.

D'un service de bibliothèque vieillot, froid et inamical, nous sommes passés à un service bien en vue!

Nos usagers aimaient la façon dont nous les servions et ils incitaient leurs amis à utiliser nos services. Nous commençons à avoir du succès aussi loin qu'en 1998, date où le ratio bons commentaires/plaintes a commencé à s'inverser. Notre performance était mauvaise : nous recevions 1 plainte pour chaque 0,6 bon commentaire. Avec notre nouvelle cible de 25 bons commentaires pour 1 plainte, nous avons augmenté la satisfaction de notre clientèle de plus de 40 fois!

Le soutien du gouvernement

Le soutien du gouvernement et des autres contributeurs a accompagné cette rétroaction très positive des usagers. Presque que tous les Singapouriens actifs sont des utilisateurs des bibliothèques, incluant les familles des membres de notre Cabinet, les membres du Parlement, les gens d'affaires, les professionnels et l'homme de la rue. Nous étions et sommes toujours adorés par nos usagers.

En 2003, nous avons terminé la mise en place de la majeure partie de ce qui était prévu dans le plan *L2000*, et nous avons accompli plus que ce que nous avons promis au ministère des Finances. Ensuite, le premier ministre Goh Chok Tong a souligné le fait que le NLB était une organisation novatrice, dans son allocution appelée National Day Rally, qui était télédiffusée en direct chez tous les Singapouriens, en raison de la mise en place innovatrice d'étiquettes d'identification par radiofréquence dans les documents des bibliothèques. Le NLB a été récompensé du *Inaugural Innovation Award* par le premier ministre la même année, pour la même raison.

Le plan 2010 pour les bibliothèques

En 2004, Chris a quitté le NLB et le Dr N Varaprasad s'est joint au NLB comme chef de l'exécutif. Avant que Chris ne parte, il a lancé certains travaux pour la prochaine phase du plan. La priorité pour ce deuxième plan était d'étendre les travaux de *L2000* de l'espace physique à l'espace numérique, car nous nous attendions à ce que toujours plus de Singapouriens fréquentent cet espace numérique dans les années à venir. Comme cela a été fait avec la première mouture, un grand nombre d'intervenants externes ont été invités à apporter leur contribution à ce plan.

Le Dr Prasad et son équipe ont complété le plan en 2005, et l'ont soumis au ministère des Finances pour approbation sous le nom de Plan 2010 pour les bibliothèques. Bien que le ministère des Finances n'était pas tout à fait à l'aise avec les projets et sûr des résultats concrets que pourrait apporter ce nouveau plan, ils se sont déclarés en faveur de celui-ci. La question qu'ils ont posée au début de la discussion a été : quelle est la différence entre ce que la bibliothèque veut faire et ce qu'Internet fait déjà?

Le Dr Prasad a passé un temps considérable avec les gens du ministère des Finances pour les aider à comprendre pourquoi le NLB avait besoin de faire ce qui était dans le plan. Aussi, il les a entretenus du fait que les nouveaux services et les infrastructures avaient été inclus pour répondre aux nouveaux besoins des usagers, compte tenu de la rapide évolution de l'environnement dans le monde de l'Internet et de la façon que les gens utilisent l'Internet aujourd'hui et comment ils l'utiliseront dans le futur.

Le ministère des Finances a approuvé presque tous les projets qui étaient proposés dans le plan 2010 pour les bibliothèques, et au total, un budget de 100 millions de dollars a été approuvé pour le nouveau plan. Celui-ci a pris effet en mars 2007.

Le plan 2010 pour les bibliothèques comprend quatre grands projets, l'accent étant mis sur la construction des infrastructures numériques pour soutenir les nouveaux services de bibliothèque numérique, la refonte de l'infrastructure du matériel logistique de la bibliothèque physique et numérique et une nouvelle infrastructure de la connaissance numérique pour soutenir la création de nouvelles connaissances par le biais de la collaboration et du partage des connaissances.

Les résultats stratégiques de *L2010* sont les suivants :

- Le NLB reconnu comme l'endroit privilégié pour le contenu et les collections asiatiques;
- Fournir des services d'information qui contribue à une économie compétitive;
- Développer des communautés d'apprentissage qui s'auto-suffisent et qui s'auto-renouvellent;
- Développer les bibliothèques publiques comme des endroits sociaux d'apprentissage;
- Fournir un endroit supportant les travailleurs de l'information, du savoir et des bibliothèques.

La mise en oeuvre du plan

Les équipes pour la mise œuvre du plan 2010 pour les bibliothèques ont été formées et les travaux ont commencé. L'infrastructure de la bibliothèque numérique est en cours de construction et un service intégré de découverte est en cours d'élaboration. Une fois terminé, cela va permettre aux usagers d'effectuer des recherches dans l'ensemble des ressources du NLB, que ce soit sous la forme de livres, périodiques, bases de données ou le contenu numérique créé par le NLB. De nouveaux services ayant comme objectif d'atteindre les usagers dans leurs espaces numériques préférés sont en cours de prototypage afin de savoir si nous sommes capables de servir nos usagers plus efficacement dans les espaces qu'ils fréquentent.

L'expérience passée montre raisonnablement de bons résultats, ce qui donne à l'équipe la confiance de pousser plus loin les limites. Avec l'utilisation croissante d'Internet et l'emploi généralisé des appareils portatifs, le NLB a pour objectif de devenir pour l'utilisateur une « bibliothèque de poche ». Si nous pouvons trouver une façon de laisser les usagers nous rejoindre de n'importe quel endroit en utilisant leurs appareils portatifs et par le biais d'Internet et de notre côté de diffuser le contenu dont ils ont besoin par la même voie, nos services seraient davantage utilisés que s'ils étaient seulement accessibles par le biais de la bibliothèque numérique.

Avec cet esprit, l'équipe a commencé à chercher une manière d'atteindre l'utilisateur quand il fait une recherche sur Internet, par exemple sur Google. Elle est allée chercher du perfectionnement auprès d'entreprises privées qui apprennent aux compagnies comment faire pour être plus visibles sur Google, car la plupart des chercheurs d'information se tournent vers Google dans leur recherche d'information. Ce phénomène a été confirmé par une enquête de 2005 de OCLC sur les habitudes de recherche des usagers, dont les résultats ont montré que 84 % de tous les chercheurs d'information se tournaient vers Internet dans leur recherche d'information et seulement 1 % de ces mêmes personnes utilisaient les sites Web de bibliothèques.

Après que l'équipe ait refait en un microsite le contenu numérique sur Singapour créé par la bibliothèque et fait indexer le contenu par Google, ils ont trouvé à leur agréable surprise que l'utilisation s'était accrue immédiatement. Du petit nombre de 400 accès par mois en novembre 2006, quand le contenu était seulement accessible par l'intermédiaire

de la bibliothèque numérique de la NLB, nous sommes passés à 150 000 accès par mois en mars 2008. Il s'agit d'un accroissement de 375 %. Ce contenu comprend plus de 2 000 articles et guides bibliographiques sur des sujets en lien avec Singapour.

D'autres services qui ont fait l'objet d'un prototype incluaient le Réseau des Spécialistes (NOS), qui permet aux bibliothécaires et aux experts de partout de collaborer par l'intermédiaire de courriels ou une plate-forme s'apparentant au wiki. Un autre prototype est appelé le *Research Collaboratory* où les chercheurs du NLB peuvent collaborer avec des chercheurs de l'extérieur, partout dans le monde, pour mener des recherches communes en utilisant la richesse des collections et des ressources du NLB.

NLB continuera à explorer de nouvelles façons d'atteindre ses usagers et nous explorerons de nouvelles manières de faire participer non seulement les bibliothécaires, mais aussi d'autres communautés, comme celle des chercheurs et d'autres formes.

Les points d'apprentissage

Nous avons appris de notre expérience qu'il est important de se concentrer sur l'obtention de résultats, de favoriser et de construire un solide réseau de partenaires, y compris les parties prenantes, qui peuvent aider à notre promotion et nous aider à garantir les fonds dont nous avons besoin pour soutenir notre cause. *L2000* a été notre premier grand voyage de transformation. Cependant, même si l'on avait obtenu les fonds, si nous n'avions pas été en mesure de fournir ce que nous avons promis et si nous n'avions pas créé un impact si positif sur Singapour et ses habitants, nous n'aurions pas gagné la confiance du ministère des Finances pour qu'il nous supporte dans notre deuxième plan.

Rester visible et garder un profil favorable est aussi un aspect important de la défense des bibliothèques, car nos parties prenantes et nos usagers sont comme n'importe qui dans le monde. Loin des yeux peut vouloir dire loin de l'esprit très rapidement.

Nous devons continuellement faire et présenter de nouveaux projets intéressants, qui présentent un impact et qui font une différence positive dans la vie des gens, qui garderont les médias intéressés et qui nous ferons voir sans avoir à dépenser d'énormes budgets de marketing. Un des derniers services qui a été présenté aux médias récemment a été le *SmartShelf*, un service qui permet à l'utilisateur de suivre la localisation exacte de tous les documents qui sont suivis dans le cadre du projet *SmartShelf*. Ce prototype couvre 44 000 ouvrages de référence à la Bibliothèque nationale et sera en fonction pour une période de six mois, de mars à septembre 2008. Pendant la période de prototypage, les usagers seront guidés dans l'utilisation du service *SmartShelf*, avec lequel ils peuvent localiser sur une carte numérique l'emplacement de n'importe quel document qui se trouve dans le catalogue. Si le document est mal placé, *SmartShelf* générera une liste de documents mal placés sur les rayons. Nous espérons que le temps pris par l'utilisateur pour repérer un document sera diminué et que cela permettra également aux bibliothécaires d'analyser l'utilisation des ouvrages de référence en bibliothèque.

Conclusion

En conclusion, je voudrais dire que le travail de plaider en faveur des bibliothèques ne consiste pas seulement à dire aux gens qui nous sommes, ce que nous faisons et pourquoi nous devons être soutenus. C'est cela, mais encore plus. Il s'agit aussi de se faire les bons amis, de faire du lobbying, de fournir les résultats et d'aller chercher le soutien des usagers et des parties prenantes continuellement, tous les jours.

Le plaider en faveur des bibliothèques n'est pas une tâche. C'est un travail continu que tous les bibliothécaires doivent faire, qu'ils aient peu ou beaucoup d'expérience. Chaque membre du personnel et chaque usager peut être un défenseur de la bibliothèque. Toutes les occasions de montrer comment la bibliothèque fait une différence dans la vie des gens sont une chance pour la bibliothèque de montrer son importance. Chaque personne que nous touchons chaque jour est un ami potentiel de la bibliothèque et ce sont ces gens que nous touchons qui peuvent faire ou défaire la bibliothèque.

Mettre l'accent sur le service à la clientèle est un élément essentiel et nous en faisons notre mission. Si le client n'est pas satisfait du service rendu par la bibliothèque et que la bibliothèque n'est pas en mesure de répondre à ses besoins en information, l'impact de la bibliothèque en sera d'autant amoindri.

Avec Internet et la mobilité croissante des utilisateurs, nous prévoyons que la demande de service en bibliothèque et que les schémas d'utilisation changeront. En plus de fournir les traditionnels et toujours nécessaires services en bibliothèques « physiques », les bibliothécaires doivent apprendre à être à l'aise avec les nouveaux médias et l'utilisation des appareils portatifs afin de mieux comprendre les besoins des usagers et la manière dont ils veulent être servis.

Comme me dit ma fille de dix-huit ans qui fréquente assidûment les bibliothèques du NLB : « Maman, si je ne peux trouver ta bibliothèque sur l'espace Internet que je fréquente tous les jours, ta bibliothèque n'est pas dans ma vie. » Telle est la réalité pour elle. Je ne sais pas si c'est le même sentiment pour les autres comme elle qui passe le plus clair de leur temps à la maison errant sur Internet et clavardant avec leurs amis.

Je sais avec certitude que nous devons trouver une façon de les servir dans le cyberspace. Si nous ne le faisons pas, nous allons nous retrouver de moins en moins utilisés par cette nouvelle génération d'utilisateurs de Google/Yahoo/MSN/GYM, pour qui la bibliothèque a le même sens que Google ou Facebook.

Et qu'est-ce que la défense des bibliothèques veut dire, si nos usagers actuels et futurs arrêtent d'utiliser nos services, pas parce que nous ne faisons pas bien ce que nous faisons, mais parce que nous n'offrons pas des services aussi pratiques et accessibles qu'il y a cinq ans à cause de changements dans les besoins et le mode de vie de nos usagers?

Merci.

References

Chan Ping Wah et Ngian Lek Choh, Back to the Future : Library Competencies for Library 2.0, Library of Singapore Conference 2008 : Innovate to Serve, 8-9 mai Singapour.

Chan Ping Wah et Ngian Lek Choh, When is a Library Not a Library? When is ILDS Not ILDS? IFLA Interlending and Delivery Services Conference, National Library, Singapour, 31 Octobre 2007.

Library 2000, Investing in Learning Nation, Singapour, Ministère de l'Information et des Arts, 1994.

Library 2010, Libraries for Life, Knowledge for Success, Singapore, National Library Board, 2005.

National Library Board, Annual Reports, 1995-2007, Singapore, National Library Board.

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. A study commissioned by the Researcher Information Network, November 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>

Biographie

Ngian est la directrice de la Bibliothèque nationale et la vice-chef de l'exécutif du NLB. Elle est aussi présidente de l'Association des bibliothèques de Singapour. Au cours de sa carrière avec le NLB, elle a joué un rôle actif dans la transformation du réseau des bibliothèques publiques, le transformant en un réseau où les opérations en bibliothèque étaient généralement faites manuellement, en un réseau où la plupart des services sont automatisés et où les usagers se servent eux-mêmes. Cela a aidé à libérer les bibliothécaires de tâches plus routinières et les a menés vers des tâches à plus de valeur ajoutée. Ngian croit fermement que les bibliothèques doivent servir les usagers de la manière dont ils veulent être servis, encore plus en cette époque où presque tous les bibliothécaires et usagers ont leurs appareils portatifs, permettant l'accès à Internet. Les bibliothèques doivent s'appuyer sur ces nouvelles possibilités pour atteindre les usagers plus efficacement et bien les servir.