



Date : 02/08/2008

RELU PAR LE CFI

## Notre bureau est sur le trottoir : Quand les documentalistes descendent dans la rue

**Lia G. Friedman,**  
Université de Californie, San Diego  
Etats-Unis d'Amérique

**Melissa Morrone,**  
Bibliothèque publique de Brooklyn, New York  
Etats-Unis d'Amérique

*Traduit par Annie MILHAUD  
France  
juillet 2008*

**Meeting:** 158. Reference and Information Services  
**Simultaneous Interpretation:** -

---

*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**

*Radical Reference est un collectif de bénévoles qui fournit des services gratuits de référence et de formation à des journalistes indépendants, des militants politique et au public en ligne (<http://radicalreference.info>) et en présentiel lors de manifestations et d'évènements politiques. Sur notre site en ligne, une communauté de bénévoles multilingue et hautement collaborative utilise des outils Open Source pour répondre à des questions par une conversation en constante évolution, tandis que lors de manifestations et d'actions, des « documentalistes de rue » armés de « kits de recherche tout prêts » sont connectés par téléphone portable à des documentalistes soutien sur place qui fournissent une aide synchronisée. Dans les deux contextes, nous nous efforçons d'atteindre une population défavorisée qui aurait autrement un accès limité à de l'information fiable.*

### **Introduction et contexte**

Les méthodes de recherche d'information évoluent rapidement au 21<sup>ème</sup> siècle. Le public et les bibliothécaires doivent également et constamment s'adapter aux nouvelles technologies et aux nouvelles techniques de recherche pour trouver des réponses aux questions. Dans cet environnement, les bibliothécaires doivent être en contact avec leur public de base et travailler à servir leurs besoins au mieux. Il est tout aussi important d'avoir connaissance des gens ayant un accès facile à l'information, aux ordinateurs et aux ressources en ligne et qui ont appris à les utiliser, que de ceux qui ne l'ont pas.

Radical Reference est un collectif spécialisé de bibliothécaires et d'étudiants documentalistes qui utilisent des services d'information virtuels ou autres pour atteindre les membres de sa communauté. Au point de départ de RR, les fondateurs définirent les militants politiques et journalistes indépendants comme usagers principaux. RR a été lancé en juillet 2004 pour

soutenir les milliers de militants réunis à la convention républicaine nationale (RNC) à New York<sup>1</sup>. Les documentalistes identifièrent un besoin de services d'information disponibles pour tous et accessibles, pas seulement à un bureau de référence mais dans les rues, les cafés et les parcs où les militants se rassemblaient. Les volontaires des rues contactèrent une population typiquement ignorée des bibliothèques traditionnelles. Ces « bibliothécaires de rues » étaient armés de « kits de référence tout prêts » spécifiques à la RNC et étaient connectés via des téléphones portables à des documentalistes soutien sur site qui fournissaient l'information disponible et la communication synchrone.

RR a été créé pour soutenir le militantisme, briser les barrières à l'information et connecter les usagers à l'information de qualité quelque soit leur capacité à localiser l'information fiable par eux-mêmes ou accéder à une bibliothèque physique. Le projet fut bien accueilli à la RNC par les communautés militantes, et les bénévoles RR ont continué et augmenté les services jusqu'à inclure des guides de recherche sur Internet et des sessions de formation dans tous les Etats-Unis.

Le service le plus important de RR est la référence en ligne. En date d'avril 2008, le collectif RR dénombre 300 bénévoles : bibliothécaires aux profils professionnels variés et pouvant répondre à des questions en neuf langues. RR soutient les communautés militantes, les organisations progressistes, et les journalistes indépendants en fournissant soutien et formation sur l'accès à l'information et son évaluation critique. Le groupe travaille selon un schéma collaboratif virtuel, n'a aucune hiérarchie désignée et utilise des outils Open Source de façon à vivre sa mission égalitaire, plutôt que de simplement l'adopter. RR se positionne comme une source d'information pour les journalistes indépendants travaillant avec des ressources limitées qui souhaitent la meilleure information possible dans un délai le plus maîtrisé. RR ne fournit pas seulement le service de référence à ces journalistes mais aussi des ateliers de contrôle d'information qui donne la possibilité aux usagers de trouver et de reconnaître l'information fiable disponible via les bibliothèques publiques et le Web.

RR ne souscrit à aucune philosophie politique, et les préférences individuelles des membres peuvent s'étaler de démocrate libéral à anarchiste. Les militants de RR sont convaincus que la lutte pour la justice sociale concerne la documentation et que les bibliothécaires et les étudiants en bibliothéconomie ont l'expertise nécessaire pour apporter leur contribution à ceux qui travaillent à encourager une société plus égalitaire. RR n'approuve pas la notion qu'un MLS [Master in Library and Information Science] est la ligne jaune délimitant qui a ou non autorité pour fournir et diffuser l'information. De nombreux membres de RR sont des bibliothécaires diplômés, mais on compte parmi les membres actifs aussi bien des étudiants, des personnels techniques de bibliothèque et des bibliothécaires d'expérience. Dans le cadre de cet article, le terme « bibliothécaire » s'appliquera au personnel des bibliothèques, aux étudiants aussi bien qu'aux bibliothécaires diplômés.

En dépit du fait que RR est d'abord une communauté virtuelle, des collectifs locaux se sont formés à travers les Etats-Unis ou les membres se rencontrent physiquement et organisent des événements et des actions qui les connectent entre eux et avec leurs utilisateurs. Le groupe le plus actif est à New York. Ses membres ont présenté des ateliers et des échanges de compétences tout au long de la côte Est de l'Amérique du Nord et au-delà. Les collectifs locaux sont plus actifs lorsqu'il y a un événement pour les motiver et les manifestations de 2004 ont abouti à un groupe de volontaires engagés basé à New York.

---

<sup>1</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/2004\\_Republican\\_National\\_Convention\\_protest\\_activity](http://en.wikipedia.org/wiki/2004_Republican_National_Convention_protest_activity)

Bien que RR rejette le modèle hiérarchique traditionnel de l'entreprise, il y a un petit groupe noyau d'administrateurs qui contrôlent le site, fournissent de l'aide aux nouveaux membres et coordonnent les projets en cours tels que mise à jour de site Internet, levées de fonds et rencontres lors de conférences. Ces modérateurs sont géographiquement éloignés les uns des autres mais se connectent en ligne et par téléphone pour collaborer sur des projets.

### ***L'environnement de RR***

#### ***Projets socialement impliqués en documentation***

Il y a de nombreux dispositifs pour une documentation progressiste dans l'Amérique du Nord anglophone. La Table Ronde des Responsabilités Sociales (SRRT) de l'Association Américaine des bibliothèques (ALA) fut fondée en 1969 et « a fourni un lieu d'accueil à l'intérieur de l'ALA pour les bibliothécaires progressistes, les employés de bibliothèque et les supporters qui acceptent de promouvoir la responsabilité sociale comme une valeur essentielle de la documentation »<sup>2</sup> L'une des activités du SRRT est de proposer des résolutions au conseil de l'ALA et à ses membres. Par le passé, les résolutions ont couvert un large spectre de sujets incluant l'apartheid en Afrique du Sud et la guerre en Irak. Il y a six commissions spécifiques oeuvrant au sein du SRRT, elles produisent une newsletter semestrielle. Le SRRT offre une façon de travailler vers une prise de conscience de l'importance des responsabilités sociales en documentation de l'intérieur même de l'importante association des bibliothécaires nord-américains.

La Guilde des Bibliothécaires Progressistes (PLG) a été créée en 1990 et sert à « fournir un forum pour l'échange ouvert de vues radicales sur les questions de documentation »<sup>3</sup> L'une des activités majeures de PLG est la publication de la revue à comité de lecture, *Progressive Librarian*. PLG est une organisation à laquelle il faut cotiser pour être membre, elle est dirigée par un Comité de Coordination. Le PLG et le SRRT ont tous deux des listes de discussion très actives qui proposent à leurs membres des forums pour s'exprimer, discuter et partager des informations.

Il y a également beaucoup d'exemples de bibliothécaires socialement responsables et de défenseurs des bibliothèques dans la blogosphère. Le blog de Jessamyn West : [librarian.net](http://librarian.net)<sup>4</sup> est l'un des précurseurs des blogs d'activistes de bibliothèque et couvre des sujets pertinents pour la documentation socialement responsable tels que la technologie et ses impacts sur les bibliothèques rurales ou autres. Parmi d'autres projets, West a coédité la collection *Revolting Librarians Redux* en 2003. *Librarian Activist*<sup>5</sup> est un blog écrit par un petit collectif d'employés de bibliothèque canadiens, couvrant les aspects politiques de la technologie et de la recherche d'information au Canada et aux Etats-Unis. Rory Litwin, membre du SRRT et du PLG, publie le *Library Juice Blog*<sup>6</sup> (à l'origine une newsletter en ligne), où il discute de sujets allant de l'information en tant que produit public jusqu'à la déprofessionnalisation de la documentation. Quelques membres de RR ont leur propre blog à titre indépendant ; une liste complète est disponible à l'adresse <http://radicalreference.info/agregator/source>

---

<sup>2</sup> <http://www.libr.org/srrt/about.html>

<sup>3</sup> <http://www.libr.org/plg/index.php>

<sup>4</sup> <http://librarian.net>

<sup>5</sup> <http://www.librarianactivist.org/>

<sup>6</sup> <http://libraryjuicepress.com/blog/>

RR est plus jeune que SRRT et que PLG. On peut se joindre au projet librement et facilement. Dans ce groupe décentralisé d'individus partageant le même état d'esprit, plus une communauté de pratiques qu'une organisation, dire que l'on est « membre » de RR n'implique pas davantage d'effort que de créer un identifiant sur le site, s'inscrire à un liste de discussion, et se lancer pour répondre à une question ou démarrer un projet local. En plus des questions-réponses archivées, des présentations, des guides, le site de RR contient des liens vers les blogs et des comptes-rendus d'évènements.

### *Service virtuel de questions-réponses*

RR est l'un des nombreux services Internet de questions-réponses. Beaucoup de sites de bibliothèques ou de service public offrent maintenant le service électronique « posez une question au documentaliste » à leurs membres ou au public. Dans le royaume des services sans affiliation, des efforts multiples ont émergé, leurs motivations allant du simple profit à la construction d'une communauté.

Google a développé Google Answers en 2002. Dans cet exemple, l'argent changeait de mains pour les questions ayant une réponse satisfaisante. Le prix des questions était fixé par le demandeur, et les chercheurs de Google Answers (GAR) pouvaient récolter de quelques dollars à presque 200\$ par question. De façon peu surprenante pour un nom très connu des services Web, le service de Google fut très utilisé et respecté, attirant des gens, y compris des bibliothécaires, voulant utiliser leur expertise et leur expérience pour aider les autres (tout en gagnant un peu d'argent). Les réponses étaient notées et tendaient à être des dossiers complètement structurés avec les sources citées. Google Answers ferma en 2006, les anciens GAR ont lancé Uclue<sup>7</sup> peu après, utilisant un modèle économique similaire.

Yahoo ! Answers<sup>8</sup> est un service populaire de référence sur le Web avec des versions dans presque 25 pays. C'est le site où il faut aller si on veut une réponse libre et rapide à une question simple. Les réponses tendent à être courtes, et peu comprennent des citations, l'on vote pour les réponses, ce qui donne un résultat « meilleur » pour chaque question résolue. Les gens peuvent poser des questions que l'on pourrait charitablement désigner sous le terme d'« impossibles » : « où étiez-vous pendant toute ma vie ? ?? »

Il existe d'autres manières pour des entrepreneurs de développer des produits pour satisfaire le désir des internautes d'une aide humaine rapide en recherche d'information. Une tentative de fusionner moteur de recherche et documentaliste référent se nomme ChaCha<sup>9</sup>. Des « guides » qui sont des étudiants, des parents à domicile, et des retraités<sup>10</sup> renvoient des réponses textuelles à des questions soumises par téléphone cellulaire.

Les bibliothécaires construisent aussi des services de référence en ligne. The Internet Public Library (IPL)<sup>11</sup> est un exemple ancien. IPL a été créée en 1995 et est maintenant dirigée par un consortium d'Universités avec des programmes d'études d'information et de bibliothèque. Les questions soumises ne sont pas compilées sur le site, sauf une section<sup>12</sup> pour une

---

<sup>7</sup> <http://uclue.com/>

<sup>8</sup> <http://answers.yahoo.com/>

<sup>9</sup> <https://www.chacha.com/>

<sup>10</sup> <http://ptech.allthingsd.com/20080424:if-you-have-chacha-and-a-cellphone-you-have-answers/>

<sup>11</sup> <http://ipl.org/>

<sup>12</sup> <http://ipl.org/div/faq/>

sélection de « Questions de référence fréquemment posées », le cœur d'IPL est de créer des pistes thématiques et des listes de liens.

Jessamyn West, qui fut un chercheur sur Google Answers et qui a écrit sur son expérience de chercheur, <sup>13</sup>est l'un des trois modérateurs de Ask Metafilter, ou AskMeFi.<sup>14</sup> Lancé en 2003, AskMetaFilter était le rejeton logique de la communauté blogs de MetaFilter. Il génère rapidement une communauté active qui se dénombre aujourd'hui par dizaines de milliers.

Exemple d'une communauté en ligne très active et intéressante, AskMetaFilter enregistre journalièrement jusqu'à 5000 « Méfiteux » actif sur le site répondant à des questions et interrogeant le « cerveau collectif ». beaucoup de réponses sont courtes, mais, parce que AskMetaFilter est une communauté où les gens se sentent plus responsables les uns envers les autres que sur d'autres sites de questions/réponses, les réponses sont souvent données avec sérieux et c'est leur nombre même qui assure une réponse de qualité. Chaque utilisateur doit payer une seule fois un droit de 5\$ pour s'enregistrer sur le site.

Avec le service virtuel de référence RR, une communauté de bibliothécaires et d'étudiants se sont réunis pour donner bénévolement leur temps, leur expérience et leurs ressources. Les questions posées sur le site reçoivent une ou plusieurs réponses de volontaires utilisant un système de gestion de contenu Open Source qui permet une conversation fluide en temps réel entre les membres de RR et le demandeur. Les membres s'efforcent d'atteindre ceux qui pourraient avoir des accès limités à de l'information fiable et ils s'efforcent de faire suivre l'information de façon à utiliser la technologie comme un moyen servant une fin et non comme une barrière.

RR s'est engagé à fournir des réponses complètes et dignes de confiance avec des sources nommées. Les réponses se font souvent sur le ton de la conversation tout en mettant l'accent sur les stratégies de recherche entreprises pour trouver l'information. Cet équilibre entre formel et informel vise à démystifier l'environnement complexe de l'information d'aujourd'hui et à permettre au demandeur de reproduire la recherche et d'interpréter les résultats au mieux de ses besoins. En général, la personne qui répond évite d'introduire une analyse personnelle (sauf si la question l'exige) mais présente toujours le schéma de la méthodologie entreprise pour obtenir la réponse. Les membres de RR encouragent les demandeurs à rechercher des sources complémentaires, incluant celles situées dans les bibliothèques publiques de leur région si elles sont connues, ainsi qu'un usage intelligent des sources en accès libre sur Internet. Bien que certains demandeurs sur RR puissent sembler préférer une réponse plus simple excluant la formulation de la stratégie de recherche et la liste des sources, les bibliothécaires pensent que le processus de trouver et d'interpréter l'information est aussi important que la réponse à la question elle-même. En fournissant les outils pour localiser et interpréter l'information, RR partage les outils de la culture des médias et de l'information.

Les défis qui attendent RR sont que les membres changent ; que les enjeux pour donner les réponses portent sur les délais ; que les administrateurs peuvent se soustraire aux tâches journalières selon leurs contraintes professionnelles, familiales ou scolaires. Cela dit, la communauté est forte et évolutive, avec des membres prêts à prendre le relais lorsque certains s'en vont. La fluidité qui apparaît lorsque les utilisateurs peuvent faire ce qu'ils peuvent quand ils le peuvent donne une liberté et une force qui rend cette communauté vivace. Il est

---

<sup>13</sup> <http://www.infoday.com/search/oct02/west.htm>

<sup>14</sup> <http://ask.metafilter.com>

nécessaire de rester enthousiaste et impliqué et d'encourager d'autres membres dans ce sens pour maintenir la mémoire et une solide organisation. RR a fourni avec succès une assistance à la recherche, des ressources ainsi que la possibilité de trouver l'information par eux-mêmes à des journalistes indépendants. Comme tous les projets reposant sur le volontariat, RR expérimente le bon et le mauvais côté d'être composé de gens qui donnent leur temps libre. C'est une chance que les gens apportent leur énergie et leurs idées parce qu'ils le veulent et non parce qu'ils sont payés pour ça. Certains bibliothécaires qui ne peuvent pleinement retrouver ces valeurs dans leur travail rémunéré rejoignent RR bénévolement pour cette motivation, car RR est un espace où les questions sont posées par des gens qui partagent un attachement à la justice sociale.

### ***Dans les rues et sur Internet***

#### *Dans les rues...*

Des événements politiques tels que des manifestations sont fluides et changeants. Le spectre d'information demandé est large et changeant lui aussi : il va du spécifique « Si je suis à bicyclette et que je suis arrêté, quelle loi ai-je enfreint ? » au plus général « pourquoi ces gens manifestent-ils ? » et au plus terre-à-terre : « où sont les toilettes les plus proches ? » Les moyens de répondre à ces questions sont tout aussi variés. Lors de la RNC 2004, des membres de RR étaient venus préparés avec des dossiers tout prêts anticipant les besoins d'information, alors que d'autres proposaient à domicile un support pour les documentalistes de rue. Ceux-ci se tenaient devant leur ordinateur, près ou loin des manifestations, prêts à fournir l'information qui ne se trouverait pas dans le bouquet de dossiers préparés ou dans le savoir propre des documentalistes de rue. Ces volontaires s'engagèrent pour de courtes périodes, le tout couvrant le temps total que les documentalistes passèrent dans la rue.

L'autre méthode utilisée pour rassembler et diffuser l'information durant la manifestation était un service de messagerie synchrone sur Internet, TXTmob, lequel « permet de rapidement...partager des messages Txt avec des amis, des camarades ou de parfaits étrangers [dans un] format...semblable à la messagerie bbs. »<sup>15</sup> Les messages sont envoyés simultanément aux multiples groupes qui ont besoin d'accéder à la même information au même moment. TXTmob a été développé par l'Institute for Applied Autonomy pour soutenir les militants aux conventions démocrates et républicaines de 2004.<sup>16</sup> Le service permettait une aide à la référence en temps réel ainsi que des informations sur des événements périphériques mais tout aussi importants, tels que : « la police a bouclé la 7<sup>ème</sup> rue et arrête tous ceux qui passent » L'arrivée des nouvelles technologies amène de nouvelles possibilités pour la référence de rue. La présence de services fournissant une connexion synchrone comme Skype, un service téléphone, texte et vidéo sur Internet, signifie que de nouvelles méthodes de connexion sont toujours à l'horizon.

#### *...et sur Internet*

La pièce centrale de RR est son site Internet. Toutes les questions soumises à RR sont archivées là, créant une base de connaissance accessible aux visiteurs du site et aux internautes. Le site contient aussi une « bibliothèque de référence » de thèmes qui couvrent des sujets tels que librairies et centres de ressources alternatifs (livres, pamphlets et affiches de réseaux de communautés de militants), histoire et résistance, et jusqu'à un guide complet

---

<sup>15</sup> <http://www.txtmob.com/>

<sup>16</sup> <http://www.appliedautonomy.com/>

des ressources sur « la peur des Verts ». Ce sont néanmoins les questions et réponses, qui sont la majeure partie du contenu et la plus dynamique du site.

Le processus pour répondre aux questions a évolué au fil des ans. Au début, on faisait tout par mail. Une question soumise pointait un message email vers un alias à une adresse @radicalreference.info. A la suite de quoi, l'un des administrateurs recevant la question transmettait le message à la liste électronique. A partir de là, un membre de RR souhaitant réclamer la question répondait à tous en indiquant « JE PRENDS » dans l'objet. De cette manière, tout un chacun sur la liste recevait toutes les questions et pouvait décider si ses compétences ou ses ressources s'adaptaient à la question. En général, une seule personne répondait à chacune des questions, toutefois, il est arrivé en certaines occasions qu'une question reste dans les boîtes aux lettres des membres sans aucune action, forçant un administrateur du site à renvoyer la question de nouveau.

A cette époque le principal bénéfice d'envoyer toutes les questions à la liste RR était que les membres étaient incités à sortir de leur réserve virtuelle et à réclamer des questions qui s'accordaient avec leurs intérêts et/ou leur expertise personnelle. Toutefois, le processus se montra finalement inefficace, source d'inertie et de questions perdues. La méthode suivante fut une solution logicielle utilisant l'outil Open Source Lightningbug (LB).<sup>17</sup> Les développeurs de LB l'avaient créé pour gérer une partie du site de la contre convention pendant la RNC. Ces militants vivent à New York et sont une partie du réseau inter militants : Inter Activist Network,<sup>18</sup> le collectif technologique qui soutient RR. Avec LB, les bibliothécaires de RR utilisaient une liste tournante pour répondre aux questions. Les membres recevaient un mail les avertissant de la présence d'une nouvelle question sur leur compte LB, et avaient 48 heures pour changer la réponse. Sans action durant cette période, la question « montait » dans la liste et devenait visible à tous les membres ayant un login LB.

Avec ce système, les membres de RR ne pouvaient plus flâner sans participer (bien qu'ils aient le choix de s'enregistrer sur LB ou pas), et les questions pouvaient être distribuées de façon plus équitable. Toutefois, le logiciel ne satisfaisait pas complètement les besoins d'un service de référence collaboratif virtuel. L'un des problèmes était que puisque LB attribuait la dernière question à l'utilisateur qui avait répondu en dernier, les nouveaux membres de RR devaient invariablement être désignés pour répondre à une question dès leur adhésion au site. De plus, LB n'était pas aussi propice à une collaboration sur les réponses, et la quantité de questions remontées indiquait que la pression d'avoir une question pour soi tout seul n'améliorait finalement ni la qualité ni la rapidité de la réponse. Tout ceci amena les membres de RR à décider de changer pour un processus de réponses aux questions entièrement en ligne ; AskMetaFilter fut en fait l'inspirateur de ce changement.

Ordinairement, les questions sont posées grâce à un formulaire ayant quatre champs obligatoires, en plus de champs facultatifs (par ex « comment avez-vous entendu parler de nous ? »). Les gens doivent donner un titre à leur question, un délai pour obtenir la réponse, une adresse email, et, bien sûr, la question elle-même. Aucun identifiant n'est requis pour poser une question, les noms de champs sont en anglais et en espagnol et les seuls impératifs techniques requis sont un accès Internet et une adresse email. L'accès à Internet et aux ordinateurs n'est pas un privilège universel ; néanmoins, comme RR est un groupe disparate

---

<sup>17</sup> <http://lightningbug.sourceforge.net>

<sup>18</sup> <http://www.interactivist.net>

sur le plan géographique, la messagerie électronique est à ce jour le canal de communication le plus pratique.

Au cours du processus, les membres de RR peuvent souhaiter des éclaircissements sur une question, tout comme les bibliothécaires mènent des entretiens sur les références demandées avec leurs utilisateurs. Après avoir posté une réponse sur le site, un membre de RR pourra décider que sa réponse est suffisamment complète pour garantir le changement d'état de la question vers « traitée ». Si elle ne l'est pas, la réponse apparaît en ligne mais la question reste dans la liste « non traitée ». Comme toutes les réponses sont en ligne, le demandeur, (et aussi tout le monde) peut voir la progression d'une question. Le demandeur reçoit un email de la part du membre de RR qui termine la question et la marque comme « traitée ».

L'esprit de collaboration que RR vit avec la référence de rue est aussi présent sur le site. De nombreuses questions trouvent une réponse grâce aux notes internes (visibles seulement par les membres authentifiés) permettant à une conversation virtuelle de se mettre en place parmi les bibliothécaires. Les membres de RR ont des zones d'expertise et d'intérêt différents, et l'on tente d'utiliser plusieurs cerveaux pour réunir une réponse de qualité. La liste des emails de RR est aussi un outil nécessaire de communication, utilisée pour remémorer aux membres les questions en attente sur le site et demander de l'aide, par exemple, pour accéder à un document particulier dans une base de données inaccessible.

Alors que RR travaille à partir d'une perspective de gauche, le but des bibliothécaires est de répondre aux questions au mieux de leur savoir-faire professionnel et de fournir au public des stratégies de recherche et des compétences pour pouvoir trouver par eux-mêmes de l'information valable. En tant que militants ayant des valeurs de justice sociale, les membres de RR savent qu'il existe un panthéon de ressources alternatives sous-évaluées : livres, sites Internet, bases de données, et plus encore, qui sont ignorées dans la culture standard. Néanmoins, il n'est pas nécessairement dans l'intention de RR de promouvoir des sources « de gauche » plus que des ressources « normales ». Ce sont les meilleurs outils et stratégies disponibles qui sont utilisés pour répondre de la façon la plus approfondie à une question. La question de savoir qui traite un sujet, où l'information est publiée, et comment les données sont collectées et diffusées ne peut pas toujours être divisée entre sources socialement responsables ou non.

Les membres de RR font la promotion du service via les listes de diffusion ainsi qu'en distribuant des tracts lors de manifestations et dans les espaces militants. RR a aussi fait l'objet d'articles dans la presse alternative, par exemple dans les magazines *Clamor* et *Bitch*. Souvent dans leurs questions les gens ne donnent pas d'indication sur la façon dont ils ont entendu parler du groupe, qui ils sont et comment ils envisagent d'utiliser l'information qu'ils vont obtenir, mais on peut consulter des extraits qui montrent que RR touche sa cible de demandeurs :

- « Je cherche des livres et des commentaires radio de Mumia Abu-Jamal... »<sup>19</sup>
- « Je travaille avec un écrivain sur un article à propos des réformes des lois Rockefeller sur la drogue récemment incluses dans la loi. »<sup>20</sup>
- « Je travaille sur un article sur le droit radical sur les campus d'université pour un article indépendant à venir. »<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> <http://radicalreference.info/node/1203>

<sup>20</sup> <http://radicalreference.info/node/559>

<sup>21</sup> <http://radicalreference.info/node/508>

- « Je travaille sur la propagande de préparation à la guerre en Irak par le complexe néo conservateur INC. »<sup>22</sup>
- « Je travaille sur un fanzine et j'ai besoin de conseils. »<sup>23</sup>
- « Je cherche des images historiques de New York pour un documentaire sur lequel je travaille pour mon groupe, Heads On Fire. »<sup>24</sup>
- « Mon collectif vidéo réalise un documentaire sur le recrutement militaire et si possible sur la conscription... »<sup>25</sup>
- « Salut, ouais, je suis étudiant, en info-doc pas moins, mais je suis scotché sur celle-là et j'imagine que vous pouvez m'aider. »<sup>26</sup>

La question d'un étudiant en info-doc indique que RR est perçu comme un lieu d'aide et de collaboration entre collègues. Dans quelques rares exemples, les membres connaissent réellement les demandeurs, ce qui renforce les liens authentiques entre les bibliothécaires et les militants. Une femme écrivain de New York, par exemple, a posé plusieurs questions à RR au fil des ans, demandant la couverture média des grèves de la faim de prisonniers, des statistiques sur les femmes battues, et des cas juridiques de mauvais traitements sur détenus. Grâce, en partie à l'assistance à la recherche de RR, son livre sur la résistance parmi les femmes en prison sera publié dans l'année.

Fréquemment, les questions sont posées d'une manière qui assume implicitement ou bien ouvertement une affinité politique entre le demandeur et les bibliothécaires RR, comme l'une qui déclare, « J'ai besoin d'information sur le rapport de la commission militaire de 2006 pour pouvoir justifier de manière informée mon aversion pour lui. »<sup>27</sup> Une autre dit : « Les libéraux font courir le bruit qu'ils accuseraient les radicaux et les anarchistes pour tout tapage qui se produirait aux manifestations de la RNC,<sup>28</sup> exprimant un point familier aux militants mais pas nécessairement aux sympathisants : il y a un énorme gouffre de méfiance entre les « libéraux » et ceux qui sont décidément à l'extrême gauche politique.

Les questions sont d'ordre international et couvrent de nombreux thèmes, de la guerre en Irak à la cocaïne et aux anarchistes tchèques. Beaucoup concernent des sujets fréquemment abordés par le militantisme nord-américain, comme le système de justice criminelle (incluant le service de bibliothèque aux prisonniers), l'immigration et l'environnement. RR a fourni des ressources pour des dons caritatifs alternatifs lors du sinistre de l'ouragan Katrina (2005) et de l'aide dans le chaos post-électoral au Kenya (2008)

Etant donné les racines de RR dans les actions autour de la RNC 2004, de nombreuses questions ont été posées par des militants se préparant à des manifestations. Entre autres, elles ont couvert : l'histoire des actions silencieuses comme forme de protestation,<sup>29</sup> si le commissaire de police de New York Ray Kelly avait un fils lui-même envisageant de manifester<sup>30</sup> et les questions de droit liées à l'âge pour un manifestant âgé de 16 ans.<sup>31</sup>

<sup>22</sup> <http://radicalreference.info/node/91>

<sup>23</sup> <http://radicalreference.info/node/241>

<sup>24</sup> <http://radicalreference.info/node/562>

<sup>25</sup> <http://radicalreference.info/node/30>

<sup>26</sup> <http://radicalreference.info/node/329>

<sup>27</sup> <http://radicalreference.info/node/1301>

<sup>28</sup> <http://radicalreference.info/node/74>

<sup>29</sup> <http://radicalreference.info/node/417>

<sup>30</sup> <http://radicalreference.info/node/31>

<sup>31</sup> <http://radicalreference.info/node/29>

Conforme à l'identification de RR comme un collectif de bibliothécaires, de nombreuses questions ont un rapport avec les livres et le matériel de lecture. Plusieurs personnes ont demandé des listes de lecture, particulièrement pour des jeunes : les livres radicaux ou progressistes pour un enfant de 6 ans,<sup>32</sup> les perspectives alternatives sur les relations et la sexualité pour un adolescent de 15 ans,<sup>33</sup> un bon livre pour débiter sur l'impérialisme,<sup>34</sup> des livres expliquant les enjeux progressistes à des adolescents,<sup>35</sup> et bien d'autres encore.

Des non bibliothécaires aussi bien que des bibliothécaires ont contacté RR avec des questions sur les bibliothèques. La question de l'équilibre dans les collections des bibliothèques a été couverte par une discussion sur les acquisitions de matériel alternatif dans les bibliothèques<sup>36</sup> et à propos d'ajouter une carte appelée Guide pratique vers la RNC dans les collections de bibliothèques.<sup>37</sup> Des gens ont demandé la création d'une bibliothèque de prêt radicale à New York,<sup>38</sup> et si quelqu'un avait étudié le comportement de recherche d'information des militants.<sup>39</sup> Quelques questions font référence aux influences politiques récentes et historiques sur la bibliothéconomie, tels que le PATRIOT Act et les données des utilisateurs de bibliothèque<sup>40</sup> et les visites du FBI dans les bibliothèques.<sup>41</sup> RR a aussi transformé (avec autorisation) une discussion de la liste électronique Bibliothèque Underground en un document sur le site : « Avons-nous encore besoin de bibliothèques et de bibliothécaires maintenant que nous avons Internet ? »<sup>42</sup>

### *Technologie et Open Source*

Une idée similaire au concept de responsabilité sociale dans un domaine théoriquement neutre comme celui des bibliothèques est que la technologie est un outil idéologique. Alors que les équipes des bibliothèques qui utilisent le système propriétaire Microsoft Windows –de loin le plus répandu– peuvent croire qu'ils prennent des décisions libres d'influence sur le plan technologique, les employés de bibliothèque et autres qui utilisent les logiciels libres sont conscients des implications politiques de ces décisions. Les logiciels libres/gratuits en Open Source (FLOSS) sont au mieux perçus comme étant libres comme dans le discours, pas gratuits comme pour un repas. Autrement dit, l'absence de coût par elle-même ne rend pas « gratuit » ; c'est plutôt la philosophie de liberté et d'ouverture derrière le logiciel qui compte.

Les critères généralement admis pour FLOSS sont les suivants,<sup>43</sup> On est libre de :

- Lire le code source et l'évaluer pour des raisons de sécurité ou autres
- Modifier le code source pour ses propres besoins
- Diffuser les modifications
- Utilisation sans restriction

---

<sup>32</sup> <http://radicalreference.info/node/1999>

<sup>33</sup> <http://radicalreference.info/node/15>

<sup>34</sup> <http://radicalreference.info/node/899>

<sup>35</sup> <http://radicalreference.info/node/162>

<sup>36</sup> <http://radicalreference.info/node/2135>

<sup>37</sup> <http://radicalreference.info/node/149>

<sup>38</sup> <http://radicalreference.info/node/703>

<sup>39</sup> <http://radicalreference.info/node/514>

<sup>40</sup> <http://radicalreference.info/node/469>

<sup>41</sup> <http://radicalreference.info/node/166>

<sup>42</sup> <http://radicalreference.info/internetvslibrary>

<sup>43</sup> <http://www.fsf.org/licensing/essays/free-sw.html>

RR utilise les logiciels et hébergements Open Source et/ou non commerciaux autant que possible. La technologie collective InterActivist Network héberge le site de RR gratuitement, et le seul coût important est le nom de domaine, à moins de 20\$ par an.

Le site est développé en PHP avec une base de données MySQL, et utilise Drupal,<sup>44</sup> un système de gestion de contenu Open Source. Drupal fournit des outils pour les blogs, création de contenu, l'organisation et le design du site, et la gestion d'utilisateurs. Chacun des membres de RR peut créer du contenu : réponses à des questions, thèmes pour la « bibliothèque de référence », billets de blog, et autres pages. Le schéma décentralisé permet d'implémenter immédiatement des idées telles que : un guide pour les archives vidéo alternatives et les billets de blogs sur une action sur une vedette matière de la Bibliothèque du Congrès.

Une autre manière d'entrer en contact avec RR en dehors de la messagerie et des formulaires Web , et qui permet aux bénévoles de communiquer entre eux est la messagerie instantanée (IM), qui utilise Gaim<sup>45</sup> et d'autres clients Open Source de messagerie instantanée.

***Aller plus loin encore que le bureau : donner des références, alors pourquoi pas de la formation ?***

L'une des conséquences intéressantes du service RR réside dans la possibilité de partager des compétences avec les communautés les plus larges de professionnels de l'information et de militants. Pratiquement chacune de ses apparitions représente un contact avec des populations non traditionnelles et défavorisées – la plupart des adultes ne bénéficient pas de l'inscription au collège ou à l'université qui leur donnerait un accès aux riches collections imprimées ou électroniques des bibliothèques académiques, et la plupart des communautés de militants ne s'adressent pas aux bibliothèques publiques pour obtenir une aide dans les recherches nécessaires à leurs campagnes. RR fonctionne comme un moyen de promouvoir ces services.

Quelques récentes présentations et partages de compétences de RR :

- RR fut un partenaire à la Conférence Medias Populaires de New York en 2008, aidant à planifier et réaliser cet évènement annuel, et à dirigé deux ateliers, « Radical Reference présente : Le guide 2008 des élections dans les médias populaires » et « Voix alternatives sur Internet : gérer l'information en ligne ».
- En 2008, la Conférence Femmes et Medias fournit une opportunité d'enseigner « LES FAITS D'ABORD : Vérifier l'information, Chercher et Penser avec l'esprit critique comme un bibliothécaire radical, » qui présentait les compétences de vérification d'information et de stratégies de recherche à la fois à des journalistes confirmés ou à des débutants.
- Des membres de RR aidèrent à organiser le premier et le second salon du livre anarchiste, présentant un atelier nommé « L'importance de l'évaluation des besoins de la communauté dans le travail des militants » en 2008.
- Au salon du livre Radical de Mid Atlantic en 2007, des membres de RR avec d'autres défenseurs des bibliothèques et de l'information, animèrent un groupe de discussion sur l'égalité sociale et les services radicaux comme forme de militantisme.

---

<sup>44</sup> <http://www.drupal.org>

<sup>45</sup> <http://gaim.sourceforge.net/about.php>

- Le forum social US de 2007 vit un effort ambitieux des bibliothécaires mené par des membres de RR et de PLG. L'un des objectifs était de collecter du matériel pour le forum lui-même pour conserver et archiver l'histoire de ce mouvement social. Un autre consistait à répertorier les comportements des participants au forum face au militantisme, aux bibliothèques et à la recherche d'information.<sup>46</sup> Un troisième était de fournir des services de référence au centre des médias de la justice du forum ; comprenant l'animation de l'atelier « L'essentiel pour les médias : recherche et vérification des informations. »

Une liste complète des interventions de RR est disponible à l'adresse <http://radicalreference.info/representations>.

Alors que les bibliothèques publiques offrent des formations gratuites en informatique et navigation sur Internet, ces cours ne sont pas accessibles à ceux qui travaillent ou sont à l'école aux heures d'ouverture des bibliothèques, et ne sont pas attractives pour ceux aux compétences plus avancées ou dont les intérêts sont plus pointus que ceux que les formations type des bibliothèques peuvent proposer. Les ateliers et partages de compétences conduits par des membres de RR sont une manière d'assister quelques uns des nombreux utilisateurs non traditionnels qui soit n'utilisent pas les bibliothèques, soit n'en obtiennent pas tout ce dont ils ont besoin. En même temps le but est d'illustrer l'importance de l'expertise des bibliothécaires et des services de bibliothèque, tels que l'accès libre à des bases de données payantes. Tous les prospectus et les transparents sont disponibles sur le site Internet, faisant de la présence virtuelle de RR un dépositaire de ses formations présentielles qui deviennent par là disponibles pour tout internaute.

En plus des conférences et des salons du livre, les membres de RR participent aux campagnes de militants en tant que bibliothécaires RR. Ces activités sont importantes pour les membres de RR, qui font souvent partie des communautés de militants qu'ils servent. Par exemple, le collectif de New York est régulièrement contacté par le Centre des Médias Indépendants de New York<sup>47</sup> pour fournir une aide à la recherche pour leur journal, et il a été appelé pour cataloguer la collection de documents, vidéos et de périodiques archivés par un groupe environnemental local. Plus tôt cette année, un membre de RR à Boston a aidé à coordonner la campagne Vétérans d'Irak Contre la Guerre (IVAW)<sup>48</sup> des Soldats de l'Hiver.

### ***Conclusion***

Les bibliothécaires sont des éducateurs, des guides vers la culture et des protecteurs de la liberté d'information, et en tant que tels détiennent les clés d'un dialogue continu avec le public sur le droit d'accéder à l'information sans distinction de statut ou de lieu. La technologie pourrait être le point qui, à la fois, véhicule ce droit et nous divise. Aux Etats-Unis, le nombre de foyers possédant un ordinateur à domicile continue d'augmenter,<sup>49</sup> et cependant dans d'autres parties du monde ces chiffres sont considérablement plus faibles. On ne peut nier que la capacité de passer les barrières vers une information pertinente et fiable réside dans la capacité d'accéder à et d'utiliser un ordinateur. RR travaille à étendre la culture

<sup>46</sup> [http://radicalreference.info/information\\_needs\\_survey](http://radicalreference.info/information_needs_survey)

<sup>47</sup> <http://nyc.indymedia.org/en/index.html>

<sup>48</sup> <http://ivaw.org/wintersoldier>

<sup>49</sup> <http://census.gov/prod/2005pubs/p23-208.pdf>

informationnelle tout en comprenant que l'information a un travers qui lui est propre. Devant le manque de repères dans un flot d'information en expansion, et avec de plus en plus d'organisations équipées pour répondre à des questions posées par la population, RR est devenu un outil inestimable pour une base ciblée. En collaborant avec des journalistes et des militants, les bénévoles de RR servent une population défendant la justice sociale à l'intérieur aussi bien qu'à l'extérieur du courant principal de traitement et de diffusion de l'information. Une construction périodique de la connaissance pérennisant le changement est la pierre angulaire de la culture informationnelle mondiale, et RR continue à travailler pour atteindre ce but.