

Rôle, actualisation et stratégies d'affaires des bibliothèques gouvernementales

Analyse et recommandations présentées au

**Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales du Québec
du Centre de services partagés du Québec**



Par le

cefrio
20 ans d'innovation par les TI

Février 2007

Le CEFRIO

est un centre de liaison et transfert qui regroupe près de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 46 chercheurs associés. Sa mission : aider les organisations à être plus productives et à contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information comme levier de transformation et d'innovation. En partenariat, le CEFRIO réalise partout au Québec des projets de recherche et de veille stratégique sur l'appropriation des TI. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées en majeure partie par ses membres et par le gouvernement du Québec, son principal partenaire financier.

Rôle, actualisation et stratégies d'affaires des bibliothèques gouvernementales

RECHERCHE, RÉDACTION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

Catherine Lamy, directrice adjointe, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

COLLABORATION

Eric Lacroix, directeur, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Coordination de l'ensemble du projet

Isabelle Poulin, documentaliste, Enquêtes et Veille stratégique, CEFRIO

Recherche documentaire

Pour tout renseignement additionnel, communiquez avec le CEFRIO.

Bureau de Québec
888, Saint-Jean, bureau 575
Québec (Québec) G1R 5H6 Canada
Téléphone : (418) 523-3746
Télécopieur : (418) 523-2329

Bureau de Montréal
550, rue Sherbrooke Ouest, bureau 350
Montréal (Québec) H3A 1B9 Canada
Téléphone : (514) 840-1245
Télécopieur : (514) 840-1275

Courriel : info@cefrio.qc.ca
Site Internet : www.cefrio.qc.ca

Table des matières

Sommaire exécutif	5
LES CONSTATS	5
LES RECOMMANDATIONS	6
Introduction	9
QUELQUES MOTS SUR L'HISTOIRE ET LE CONTEXTE DES BIBLIOTHÈQUES GOUVERNEMENTALES QUÉBÉCOISES ..	9
LE PROJET CONFIE AU CEFRIO.....	10
Chapitre 1 Les bibliothèques survivront-elles au numérique?	11
Chapitre 2 Une nécessaire transformation des rôles et des espaces	15
LE CONCEPT DE « LIBRARY 2.0 »	15
À PROPOS DES ESPACES ET DES SERVICES	18
LES DÉFIS	20
Chapitre 3 La collaboration : l'une des voies de l'avenir	23
Chapitre 4 Du côté des bibliothèques gouvernementales	25
Recommandations.....	29
Conclusion	33
Annexe 1 : Les membres du Comité d'experts	35
Annexe 2 : Les sources consultées.....	37
GÉNÉRAL	37
BIBLIOTHÈQUES GOUVERNEMENTALES	41
BLOGUES.....	42
« LIBRARY 2.0 »	42

Sommaire exécutif

Au Québec comme ailleurs, le contexte budgétaire des dernières années a conduit plusieurs ministères et organismes à réduire les ressources consenties aux bibliothèques. L'arrivée d'Internet, et notamment des grands moteurs de recherche, a aussi joué un rôle dans ces décisions, plusieurs y voyant un succédané acceptable aux bibliothèques. Considérant ce contexte et ce qu'on entend aujourd'hui par bibliothèque, il apparaissait essentiel pour le Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales du Québec (RIBG) d'actualiser la planification stratégique de cette fonction au sein de l'administration publique québécoise dans le but de dégager une orientation et des propositions d'actions qui feront consensus et ce, en vue de redéfinir le rôle des bibliothèques gouvernementales.

C'est dans ce contexte que le RIBG a sollicité les services du CEFRIO pour réaliser les travaux préalables à la tenue d'un tel exercice. Le mandat confié au CEFRIO comportait trois grandes étapes : (1) réalisation d'une revue de littérature sur l'avenir des bibliothèques de façon globale, et des bibliothèques gouvernementales de façon plus particulière; (2) élaboration d'un questionnaire clés en main et (3) constitution d'un Comité d'experts en vue d'enrichir les résultats de la première analyse. Le présent document constitue le rapport final issu des travaux effectués dans le cadre des première et troisième étapes du mandat.

LES CONSTATS

Si les développements des technologies et la popularité grandissante des moteurs de recherche ne provoqueront pas la « mort » des bibliothèques, ils conduiront par contre celles-ci à se transformer et à se montrer innovantes pour répondre aux besoins des utilisateurs par ailleurs de plus en plus technophiles. À l'instar des autres organisations qui doivent se montrer agiles pour survivre, les bibliothèques n'ont donc d'autres choix que de s'approprier les technologies.

Et cette bibliothèque transformée a un nom, celui de « library 2.0 » (L2). Le concept de L2 est inspiré de celui du Web 2.0, qui réfère à une utilisation des outils Web de plus en plus orientée vers l'interaction entre les internautes et à la création de réseaux sociaux rudimentaires où le contenu prime sur l'aspect visuel ou la dynamique des pages Web. Bien que le concept ne fasse pas l'unanimité, il est clair que ses grandes prémisses tracent les grandes lignes de la bibliothèque du futur. Que ce soit de façon réelle ou virtuelle, celle-ci devra ainsi mettre en place des produits et services davantage axés sur la collaboration et les rendre disponibles là et quand les usagers en ont véritablement besoin. Au Québec, certaines bibliothèques ont d'ailleurs commencé à mettre en œuvre des initiatives allant en ce sens.

Or, si les rôles et les services des bibliothèques doivent être renouvelés, leurs espaces réels aussi doivent être repensés. Comme l'aménagement classique des bibliothèques était le reflet du rôle qu'elles jouaient de façon traditionnelle, leurs nouveaux espaces doivent ainsi aujourd'hui refléter leur nouvelle vocation de lieu ouvert, invitant au partage de connaissances. Cependant, bien que l'aménagement, le design et les nouveaux services des bibliothèques doivent refléter le fait que celles-ci doivent désormais représenter *aussi* un endroit d'ouverture, de socialisation et d'apprentissage, il ne faut pas occulter pour autant leur vocation plus traditionnelle. L'avenir des bibliothèques réside en effet davantage dans un modèle « hybride » qui sache allier leurs caractéristiques plus traditionnelles, mais toujours prisées par de nombreux utilisateurs, à de nouveaux services et à de nouveaux rôles davantage portés par les développements des technologies.

Si les bibliothèques peuvent donc se renouveler en utilisant les technologies comme levier pour se transformer, elles peuvent aussi faire évoluer leur pratique grâce à la constitution d'alliances et de consortiums. L'une des voies de l'avenir des bibliothèques réside ainsi certainement dans la constitution de réseaux et la mise en commun de ressources. Différents mécanismes de collaboration peuvent en outre être envisagés : centralisation des activités de traitement (catalogage, indexation, etc.), achats regroupés, partages de banques de données, etc.

Force est aussi de constater que, si on compare globalement les bibliothèques gouvernementales à certaines bibliothèques publiques et universitaires innovantes, la plupart d'entre elles ont encore du chemin à parcourir pour véritablement s'approprier les technologies et proposer une offre de service ainsi que des espaces transformés à leurs clientèles. Cependant, dans la foulée de la gestion des connaissances ainsi que du gouvernement électronique et des nouvelles pratiques de gestion de l'information qu'il sous-tend, il tombe sous le sens qu'elles devront bientôt leur emboîter le pas. Au-delà d'un simple rôle de « soutien » aux activités gouvernementales, leurs actions doivent en effet s'inscrire au cœur des stratégies d'affaires des organisations dont elles font partie.

LES RECOMMANDATIONS

1- Dégager une vision d'ensemble des bibliothèques des ministères et des organismes québécois

- 1) Établir le portrait de la situation actuelle des bibliothèques :** Où se situent-elles par exemple dans l'organigramme d'un ministère ou d'un organisme? Font-elles partie des ressources informationnelles? Quels activités et services proposent-elles actuellement? Etc.
- 2) Tenir une enquête auprès des gestionnaires et des décideurs gouvernementaux** pour dégager leurs perceptions relatives à la bibliothèque ou au centre de documentation de leur organisation.
- 3) Conduire une seconde enquête auprès des usagers actuels et potentiels des bibliothèques (fonctionnaires, députés, etc.).**

2- Adopter le virage client

À l'instar de certaines autres bibliothèques, les bibliothèques des ministères et des organismes gagneraient à adopter une stratégie de proximité. Comme les autres organisations, les bibliothèques doivent aussi ajuster leur offre de service à la demande des usagers et faire des besoins et attentes des utilisateurs le point de départ des transformations entreprises.

3- Du RIBG au RBG : conforter le rôle du RIBG en tant que centre de coordination de l'ensemble des bibliothèques gouvernementales

Le RIBG pourrait songer à élargir sa mission et à se transformer en **RBG** (Réseau des bibliothèques gouvernementales du Québec) pour regrouper l'ensemble des bibliothèques non membres. Le regroupement pourrait ainsi agir davantage en organisme rassembleur, constituer un lieu d'échange de l'expertise et devenir la locomotive de projets communs.

4- Renforcer la collaboration entre les bibliothèques ainsi qu'avec d'autres fonctions reliées à la gestion de l'information gouvernementale

Le RIBG gagnerait à mettre en place un maillage stratégique entre les archivistes gouvernementaux, les spécialistes de l'information et les responsables des technologies au sein de l'administration publique québécoise. Les bibliothèques gouvernementales devraient aussi

établir des consortiums et des partenariats avec d'autres organisations pour élargir leur territoire d'action.

5- Assurer le marketing des bibliothèques gouvernementales

De façon à démontrer la valeur stratégique du réseau des bibliothèques gouvernementales québécoises aux gestionnaires et aux décideurs, le RIBG doit travailler à la promotion des services qu'elles offrent ainsi que de l'expertise des spécialistes qui y œuvrent.

Grâce à l'analyse effectuée ici et aux travaux du Comité d'experts, le RIBG bénéficie de pistes d'action qui lui permettront de démontrer aux gestionnaires en poste la valeur des produits et des services offerts par ses membres. Il s'agit en fait pour le Réseau de transformer non seulement l'action de ses membres, pour qu'elle réponde davantage aux grands enjeux du gouvernement du Québec, mais aussi la perception de cette action. Le plus grand défi du RIBG est donc de faire en sorte que la bibliothèque gouvernementale devienne l'un des maillons forts de la transformation de l'État québécois et soit perçue comme tel.

Introduction

The library represents different things to different people. To some, it remains their only island of solitude and contemplation. To a child, it may represent a place of imagination, aspiration, and dreams. To a senior, it may be a place of socialization, community, and learning. To all, the library is a place to expand horizons of knowledge, answer questions critical to their daily lives, or even to find an escape from life's stresses. A library is a place to refuge, adventure, and truth. Libraries are the heart of the community whether that be a university, a neighbourhood, or a town.
(Dana Rooks, Dean of libraries, University of Houston, Texas)

QUELQUES MOTS SUR L'HISTOIRE ET LE CONTEXTE DES BIBLIOTHÈQUES GOUVERNEMENTALES QUÉBÉCOISES

Les bibliothèques de l'administration publique du Québec existent depuis une centaine d'années et elles ont connu une histoire assez mouvementée, ponctuée de mouvements de fermetures et de fusions : « [...] elles naissent et meurent [...] au hasard des besoins comme au gré des circonstances »¹. Différentes études et articles ont d'ailleurs été publiés antérieurement pour rendre compte de leur évolution².

Or, depuis les années '70, les bibliothèques des ministères et organismes du gouvernement du Québec sont pionnières en matière de services partagés à la clientèle, d'avant-gardisme et d'économies. Mis en place à la fin des années quatre-vingt³, le Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales du Québec (RIBG)⁴ représente un bel exemple de regroupement de services et constitue un succès résultant des réflexions des années '80, appuyé par le Conseil du trésor.

Cependant, au Québec comme ailleurs, le contexte budgétaire des dernières années a conduit plusieurs ministères et organismes à réduire les ressources consenties aux bibliothèques, parfois même jusqu'à la fermeture complète de leur centre de documentation pour certains. Des collections représentant un capital intellectuel et une mémoire institutionnelle de valeur sont alors perdues ou transférées loin de la clientèle à laquelle elles sont destinées. L'arrivée d'Internet, et notamment des grands moteurs de recherche, a aussi joué un rôle dans ces décisions, plusieurs y voyant un succédané acceptable aux bibliothèques.

Considérant ce contexte et ce qu'on entend aujourd'hui par le terme « bibliothèque »⁵, il apparaissait essentiel pour le RIBG d'actualiser la planification stratégique de cette fonction au

¹ Comité d'étude sur les bibliothèques gouvernementales du Québec (1971). *Rapport*, p. 16.

² Mentionnons par exemple : « Situation des bibliothèques gouvernementales du Québec », Bulletin de l'ACBLF, 17,2 (1971), p. 90-97; Comité de coordination des bibliothèques gouvernementales (COBIGO) (1978), *Travaux et recommandations du Comité de coordination des bibliothèques gouvernementales*, Monique Charbonneau (1983). « Les bibliothèques gouvernementales en pleine évolution », *Documentation et bibliothèques*, 29,1, p. 15-18; Jean-Pierre Gagnon (1994). « Les bibliothèques gouvernementales québécoises », *Documentation et bibliothèques*, 40,1, p. 35-36.

³ Pour plus de détails sur l'histoire du Réseau, voir son site à l'adresse <http://www.ribg.gouv.qc.ca/ribg/ui-cmsweb.asp?ICId=164&ICCT=0&ICAT=882&ICAT=11201&SCGCI=164,1,0,0,0,0,0&UID=&ISPw=0&intLanguage=10201&SCINm=Historique&membersearchtype=>.

⁴ À noter que parmi ses autres activités, le RIBG mène une enquête annuelle auprès des bibliothèques gouvernementales dans le but de documenter l'état des collections et de mettre au jour l'évolution de leur achalandage, de leurs services, etc. Les résultats de ces enquêtes témoignent des transformations du contexte des bibliothèques gouvernementales et sont disponibles en ligne sur le site du RIBG à l'adresse <http://www.ribg.gouv.qc.ca/ribg/ui-cmsweb.asp>.

⁵ À noter qu'aux fins du présent rapport, nous entendons par « bibliothèques » non pas l'espace physique qu'elles occupent, mais plutôt l'organisme que chacune représente de façon globale, avec ses services, son personnel, ses espaces physique et virtuel, etc. Enfin, bien qu'elles ne soient pas exactement synonymes, nous utiliserons ici les expressions « bibliothèques gouvernementales » et « bibliothèques des ministères et des organismes » de façon équivalente.

sein de l'administration publique québécoise dans le but de dégager une orientation et des propositions d'actions qui feront consensus et ce, en vue de redéfinir le rôle des bibliothèques des ministères et des organismes québécois.

LE PROJET CONFIE AU CEFRIO

C'est dans ce contexte que le RIBG a sollicité les services du CEFRIO pour réaliser les travaux préalables à la tenue d'un tel exercice. Le mandat confié au CEFRIO comportait ainsi trois grandes étapes soit :

- (1) la réalisation d'une **revue de littérature** sur l'avenir des bibliothèques de façon globale⁶ et des bibliothèques gouvernementales de façon plus particulière;
- (2) l'élaboration d'un **questionnaire clés en main** destiné aux responsables des différentes bibliothèques⁷;
- (3) la constitution d'un **Comité d'experts**⁸, formé de directeurs de bibliothèques, de professionnels du milieu, de représentants du RIBG ainsi que d'un chercheur du domaine, en vue d'enrichir encore les résultats des premiers travaux.

Le présent document constitue le rapport final issu des travaux effectués dans le cadre des première et troisième étapes du mandat. Il s'articule ainsi selon quatre grands chapitres. En s'appuyant sur les nombreux documents consultés, le premier d'entre eux répond à la question qui constitue en quelque sorte la prémisse de la recherche : « À l'ère numérique, les bibliothèques ont-elles toujours une raison d'être? ». Une fois cette question capitale résolue, le deuxième chapitre présente pour sa part les différents enjeux reliés à la nécessaire transformation de la vocation, des rôles, des services et des espaces des bibliothèques. Le troisième chapitre s'intéresse à la collaboration entre bibliothèques, tandis que le quatrième et dernier met enfin au jour différents enjeux plus directement reliés aux bibliothèques gouvernementales. Une courte conclusion et des recommandations, principalement issues des travaux du Comité d'experts, complètent le document.

En mettant en lumière les transformations nécessaires à la survie des bibliothèques à l'ère numérique, cette étude vise à conférer au RIBG une vue d'ensemble de la problématique, à lui fournir des arguments visant à démontrer aux décideurs la valeur des bibliothèques des ministères et des organismes et, en bout de ligne, à le supporter dans le cadre de la révision de la planification stratégique de cette fonction au sein de l'administration publique québécoise.

⁶ Malgré le fait que la réalité des bibliothèques gouvernementales soit très différente de celle des autres types de bibliothèques (universitaires, publiques, etc.), l'étude traite dans un premier lieu de l'avenir des bibliothèques en général. Il est en effet évident à notre sens que les initiatives (nouveaux services, transformation des espaces, etc.) que certaines d'entre elles ont mises en place peuvent être adaptées au contexte particulier des ministères et des organismes.

⁷ À noter que ce questionnaire a été remis au RIBG par le CEFRIO à la fin de l'été 2006.

⁸ La liste des membres de ce comité d'experts est présentée à l'annexe 1 du présent document.

Chapitre 1 Les bibliothèques survivront-elles au numérique?

What is the role of a library when it no longer needs to be a warehouse of books and when user can obtain information without setting foot in its doors? (BENNET, Scott et al. (2005). *Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Space*, p. vii)

Les bibliothèques ont-elles toujours une raison d'être à l'ère numérique? Là est certainement la question. Avec les développements des technologies de l'information (TI) et l'avènement de services Internet et de moteurs de recherche hautement performants, dont le plus célèbre est certainement Google, c'est en effet hors des murs des bibliothèques que se réalise la grande majorité des recherches d'information⁹. La question de la pertinence de leur existence même représente donc aujourd'hui le plus grand défi des bibliothèques (CHAD, Ken et Paul MILLER, 2005 : 5). **Situation d'autant plus paradoxale, qu'au cœur de la société de la connaissance, la gestion de l'information et du savoir constitue plus que jamais un enjeu tout à fait stratégique pour les organisations tant publiques que privées.**

Et cette remise en question n'est pas récente, puisqu'elle remonte aux années 1990, au cœur même de la « révolution de l'information ». Portées par l'euphorie du développement des technologies et de la puissance de transformation du Web, plusieurs voix s'étaient élevées à l'époque pour annoncer à la fois la « société sans papier » et la « bibliothèque désertée » (BENNET, Scott et al., 2005 : 27). Ces mythes laissaient présager la fin de la bibliothèque traditionnelle, organisme désormais jugé obsolète, et son remplacement par la bibliothèque numérique. Une autre question se posait aussi en corollaire, touchant cette fois les bibliothécaires eux-mêmes, « tout le monde ne peut-il pas s'improviser "professionnel de l'information" sur Internet? » (ACCART, Philippe, 2000 : 331).

On le sait aujourd'hui, ces prédictions tenaient davantage du mythe que de la réalité. Elles ont cependant eu le mérite de forcer le questionnement autour du rôle des bibliothèques et de leur nécessaire transformation. **Si les technologies et notamment Internet n'impliquent pas l'extinction des bibliothèques, elles sont par contre à la base d'une redéfinition de leur vocation ainsi que des services et des produits qu'elles proposent.** Et c'est encore plus vrai pour les bibliothèques publiques et académiques par exemple, qui doivent composer avec des clientèles plus jeunes, particulièrement friandes des technologies :

Students today are multitaskers, engaging in simultaneous activities and relishing a variety of stimuli. They come to the library to do many different things, all of which support in some way sustained engagement with academic work.

(BENNET, Scott et al. (2005). *Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Space*, Council on Library and Information Resources, février, <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/pub129.pdf>, p. 28)

Given that this generation of college students has grown up with computers and video games, the students have become accustomed to multimedia environments: figuring things out for themselves without consulting manuals; working in groups; and multitasking. These qualities differ from those found in traditional library environments, which, by and large, are textbased, require learning the system from experts

⁹ Selon Craig Silverstein, directeur des technologies chez Google, le moteur vedette enregistrait ainsi 250 millions de recherches d'information par jour en 2003, soit l'équivalent, en trois jours, du nombre total de recherches reçues par l'ensemble des bibliothèques au cours d'une année! (George Plosker, 2003 : 3).

(librarians), were constructed for individual use, and assume that work progresses in a logical, linear fashion.

(LIPPINCOTT, Joan K. (2005a). « Net Generation Students and Libraries », *Educause Review*, mars/avril, p. 57. <http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm0523.pdf>)

Les statistiques sont éloquentes à cet égard :

- Selon les résultats d'une enquête menée en 2002 par l'Institut Pew Internet & American Project, *The Internet Goes to College*¹⁰, près des trois quarts (73 %) des étudiants des collèges américains déclaraient utiliser davantage Internet que la bibliothèque pour leurs recherches d'information, tandis que seulement 9 % d'entre eux affirmaient plutôt le contraire.
- Toujours menés auprès d'étudiants américains, d'autres sondages¹¹ démontrent en outre que la plupart d'entre eux privilégient les moteurs de recherche, Google par exemple, comme porte d'entrée de leurs recherches d'information plutôt que les moteurs proposés par les sites ou les catalogues des bibliothèques de l'institution qu'ils fréquentent.
- Plus près de nous, l'enquête *NetAdos*¹² démontrait en 2004 qu'Internet était la source d'information privilégiée par la majorité des 12-17 ans du Québec dans le cadre de la réalisation de leurs travaux scolaires, 60,5 % d'entre eux ayant déclaré l'utiliser davantage que les livres et les revues à cette fin. Près de huit adolescents sur dix (79,8 %) croient en outre qu'Internet facilite « beaucoup » ou « assez » la réalisation de leurs travaux scolaires;

Au-delà de les percevoir comme une menace, les bibliothèques ont donc tout avantage à envisager les technologies plutôt comme un levier d'innovation :

While some, at least, saw the development of global electronic access to information as a threat to the very future of the physical library, others rightly saw it as an opportunity to rethink, and to refashion, their library's services according to what their users needed in what had become, for the first time, a fast-changing information environment.

(CARR, Reg (2006). « What Users Want : An Academic "Hibrid" Library Perspective », *Ariane*, no 46, février, <http://www.ariadne.ac.uk/issue46/carr/>)

Les technologies doivent agir en catalyseur pour provoquer la redéfinition de la bibliothèque et transformer l'expérience offerte aux utilisateurs. Joan K. Lippincott (2005b : 42-43) va encore plus loin en affirmant que les bibliothèques de recherche « survivront *en raison* de l'implantation de technologies numériques récentes, et non en dépit de cette implantation. Pour qu'elle s'effectue avec « un minimum de douleur et un maximum de gain », cette transformation doit par contre être bien gérée. Toujours selon Lippincott, il en revient donc aux spécialistes de l'information d'expérimenter de nouvelles façons de « connecter » leur bibliothèque et Internet.

Un bon exemple d'un tel maillage a en outre été réalisé par l'Online Computer Library Center (OCLC), l'organisme ayant établi une alliance avec Google pour permettre aux internautes de consulter WorldCat, qui fédère les catalogues de 12 000 bibliothèques adhérentes à travers le monde. Le programme **Open WorldCat**¹³ est ainsi le résultat d'un projet pilote initié en 2003 et

¹⁰ Pew Internet & American Life Project (2002). *The Internet Goes to College*, p. 3, http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_College_Report.pdf.

¹¹ Ces enquêtes sont citées dans LIPPINCOTT, Joan K. (2005a). « Net Generation Students and Libraries », *Educause Review*, mars/avril, p. 57. <http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm0523.pdf>

¹² CEFRIO, *NetAdos 2004 : Portrait des 12-17 ans sur Internet*, p. 36, http://www.cefr.io.qc.ca/rapports/NetAdos_2004_rapport.pdf

¹³ Pour plus d'information sur cette initiative, veuillez consulter le site du projet à l'adresse : <http://www.oclc.org/worldcat/open/default.htm>.

qui poursuivait l'objectif d'améliorer la visibilité en ligne des collections des bibliothèques. Grâce à ce projet novateur, des millions de notices sont désormais consultables depuis différents moteurs de recherche et services Internet, notamment Amazon.com (<http://www.amazon.com>), Google (<http://www.google.ca/>) et Yahoo! Search (<http://search.yahoo.com/>).

À retenir

Si les développements des technologies et la popularité grandissante des moteurs de recherche ne provoqueront pas la « mort » des bibliothèques, ils conduiront par contre celles-ci à se transformer et à se montrer innovantes pour répondre aux besoins des utilisateurs par ailleurs de plus en plus technophiles.

Chapitre 2 Une nécessaire transformation des rôles et des espaces

Our goal was to make the libraries look like the most fantastical things that ever landed, says Henry Myerberg [an architect with the New York firm of Rockwell Group]. We wanted to transform libraries into something kid friendly, very active, very inviting, that didn't look like a fuddy-duddy library you would normally see in a school. (SCHIBSTED, Evantheia (2005). « Way beyond fuddy-duddy », *Edutopia*, octobre, p. 25, http://www.edutopia.org/magazine/ed1article.php?id=art_1354&issue=oct_05)

À l'instar des autres organisations, tant publiques que privées, qui doivent se montrer agiles pour survivre, les bibliothèques n'ont donc d'autres choix que de s'approprier les technologies. Dans la foulée de la gestion des connaissances et de la société du savoir, elles doivent ainsi devenir de véritables espaces d'apprentissage et de collaboration, bien au-delà de leur vocation initiale de « dépositaire d'information » (DAVENPORT, Nancy. 2006 : 12).

Cette nouvelle conception de la bibliothèque, en tant que lieu de création et de transmission de connaissances, représente certainement l'une des voies de l'avenir puisqu'elle fait l'unanimité parmi les sources consultées. Le **Council on Library and Information Resources**, par exemple, est à l'origine de plusieurs rapports qui soutiennent cette vision¹⁴ :

Perhaps it would be better to say that libraries—all libraries—are in the business of creating and sustaining learners of all ages. We live in an information society, but today, in the twenty-first century, we must do more than merely live among information. We must create a learning society.

(COUNCIL ON LIBRARY AND INFORMATION RESOURCES (2003). *Emerging Visions for Access in the Twenty-first Century Library*, août, <http://www.clir.org/pubs/abstract/pub119abst.html>, p. 11)

Dans cette optique, la bibliothèque en tant qu'espace réel (« library as a place ») mais aussi virtuel devient en quelque sorte un « laboratoire d'apprentissage » (BENNET, Scott et al., 2005 : 3).

LE CONCEPT DE « LIBRARY 2.0 »

Or, cette bibliothèque transformée a un nom, celui de « library 2.0 » (L2), nom qui fait d'ailleurs couler beaucoup d'encre sur les blogues¹⁵ de bibliothécaires et de spécialistes du domaine américains¹⁶. Le concept de L2 est inspiré de celui du Web 2.0¹⁷, qui réfère à une utilisation des

¹⁴ Voir particulièrement BENNET, Scott (2003). *Libraries Designed for Learning*, Council on Library and Information Resources, novembre, <http://www.clir.org/pubs/abstract/pub122abst.html>; BENNET, Scott et al. (2005). *Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Space*, Council on Library and Information Resources, février, <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/pub129.pdf> et COUNCIL ON LIBRARY AND INFORMATION RESOURCES (2003). *Emerging Visions for Access in the Twenty-first Century Library*, août, <http://www.clir.org/pubs/abstract/pub119abst.html>.

¹⁵ Par ce terme, on entend un « site Web ayant la forme d'un journal personnel, daté, au contenu antéchronologique et régulièrement mis à jour, où l'internaute peut communiquer ses idées et ses impressions sur une multitude de sujets, en y publiant, à sa guise, des textes, informatifs ou intimistes, généralement courts, parfois enrichis d'hyperliens, qui appellent les commentaires du lecteur ». (OQLF, *Le signet informatique*, <http://w3.olf.gouv.qc.ca/terminologie/fiches/8370242.htm>)

¹⁶ Voir la section « Blogues » de la webographie présentée à la page 42 de ce document.

¹⁷ Pour en savoir plus sur le Web 2.0, vous pouvez consulter l'article « Web 2.0 : évolution ou révolution d'Internet », publié dans le bulletin SISTech du 3 février 2006 (<http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/sistech/0206.asp#1>).

outils Web de plus en plus orientée vers l'interaction entre les internautes et à la création de réseaux sociaux rudimentaires où le contenu prime sur l'aspect visuel ou la dynamique des pages Web.

Selon John Blyberg¹⁸, pour lequel le mouvement entourant la L2 est à la fois « bien réel et essentiel », il s'agit « d'une réponse partielle au monde postGoogle et au fait que, comme les bibliothèques ne peuvent concurrencer un tel moteur de recherche, elles doivent se positionner autrement » (BLYBERG, John, 2006). Sarah Houghton¹⁹ propose pour sa part une définition, à la fois courte et complète, de la L2 :

Library 2.0 simply means making your library's space (virtual and physical) more interactive, collaborative, and driven by community needs. Examples of where to start include blogs, gaming nights for teens, and collaborative photo sites. The basic drive is to get people back into the library by making the library relevant to what they want and need in their daily lives...to make the library a destination and not an afterthought.

(Sarah Houghton (2005), « Library 2.0 Discussion : Michael Squared », *LibrarianInBlack*, http://librarianinblack.typepad.com/librarianinblack/2005/12/library_20_disc.html)

En clair, il s'agit de faire en sorte que les services offerts par les bibliothèques soient en lien direct (« relevant ») avec les besoins des utilisateurs d'aujourd'hui, grâce notamment à l'utilisation de technologies et d'approches axées sur l'interaction et la collaboration.

Pour Ken Chad et Paul Miller²⁰ de la firme Talis, un fournisseur de produits et services pour les bibliothèques publiques et scolaires du Royaume-Uni et d'Irlande, quatre grands principes sont en fait à la base de la L2 :

1. La bibliothèque est partout

La « library 2.0 » rend ses services accessibles à partir de différents dispositifs (assistant numérique personnel, téléphone cellulaire, etc.), de façon intégrée avec ceux offerts par certains services Web et ce, en tout temps et peu importe les lieux où se situent ses utilisateurs. Dans ce contexte, les services sont présentés là où les gens voudraient les trouver, par exemple, directement sur le site de leur municipalité, sur ceux de certains services Web (Amazon) ou d'importants moteurs de recherche (Google). Cette idée est d'ailleurs reprise par Joan K. Lippincott, dont les arguments s'apparentent grandement à ceux des promoteurs de la L2, celle-ci affirmant que « les services de la bibliothèque doivent être offerts dans l'environnement même des usagers et selon leur propre logique » (LIPPINCOTT, Joan K., 2005a : 58)

Au Québec, certaines bibliothèques ont mis en œuvre des initiatives allant dans le sens de ce premier grand principe. La bibliothèque de l'Université du Québec à Chicoutimi a, par exemple, abandonné l'idée d'accroître la fréquentation physique des lieux pour adopter d'autres stratégies telles que le déplacement des bibliothécaires vers les différents départements, et l'intégration de la formation documentaire à l'apprentissage régulier des étudiants. Par ailleurs, depuis le début

¹⁸ À l'origine du blogue *Blyberg.net* (<http://www.blyberg.net/>), John Blyberg est l'administrateur et le développeur principal du réseau de la *Ann Arbor District Library* (Michigan).

¹⁹ Auteure du blogue *LibrarianInBlack* (<http://librarianinblack.typepad.com/>), Sarah Houghton est la gestionnaire de l'information et des services Web de la *San Mateo County Library* (Californie). Elle est aussi présidente de la *California Library Association's Information Technology Section*.

²⁰ CHAD, Ken et Paul MILLER (2005). *Do Libraries Matter? The Rise of Library 2.0*, Talis, novembre, http://www.talis.com/downloads/white_papers/DOLibrariesMatter.pdf.

de l'année 2006, les bibliothécaires de l'Université McGill clavardent avec leurs étudiants et professeurs pour répondre à leurs questions et les aider dans leurs recherches²¹.

2. La bibliothèque n'a pas de barrière

Dans le contexte de la L2, l'utilisation et la réutilisation des ressources de la bibliothèque sont non seulement permises, mais aussi fortement encouragées. Plutôt que d'être « cachées » dans des catalogues ou conservées dans des bases de données propriétaires qui ne sont accessibles que par le site Web de la bibliothèque ou encore, à partir de machines connectées physiquement à un réseau particulier, les ressources de la bibliothèque doivent être davantage visibles sur le Web et pouvoir être récupérées par les moteurs de recherche comme Google.

3. La bibliothèque invite à la participation

L2 encourage le développement d'une culture facilitant la participation et la collaboration des différents acteurs associés aux bibliothèques : dirigeants, employés, partenaires technologiques ou autres et usagers. Le concept sous-tend ainsi l'utilisation d'applications qui favorisent ces interactions, telles que les blogues, les wiki²² ainsi que le format RSS²³. À noter que les meilleures pratiques en matière d'intégration d'outils collaboratifs en bibliothèque sont répertoriées dans le wiki **Library success : a Best Practices Wiki** ([http://www.libsuccess.org/index.php?title=Collaborative Tools in Libraries](http://www.libsuccess.org/index.php?title=Collaborative_Tools_in_Libraries)), qui présente les succès remportés par certains programmes et services implantés par des bibliothèques.

Bibliothèque et archives nationales du Québec (BANQ) constitue un précurseur en la matière au Québec. L'institution distribue ainsi grâce aux fils RSS les nouvelles de BANQ, le calendrier des activités publiques, les offres d'emploi ainsi que les listes des nouveautés²⁴ et assure la baladodiffusion de certains contenus, dont les grandes conférences, tables rondes, et spectacles²⁵.

4. La bibliothèque utilise les systèmes les meilleurs et les plus flexibles

De façon à garantir l'interopérabilité des systèmes, les solutions technologiques adoptées par les bibliothèques doivent être à la fois flexibles et solides. Les bibliothèques doivent être proactives en matière de technologies et rechercher continuellement de nouvelles opportunités pour diffuser leur offre de service sur de nouveaux canaux et auprès de nouvelles clientèles.

À retenir :

Bien que le concept de « library 2.0 » ne fasse pas l'unanimité, il est clair que ses grandes prémisses tracent les grandes lignes de la bibliothèque du futur. Que ce soit de façon réelle ou virtuelle, celle-ci devra ainsi mettre en place des produits et services davantage axés sur la collaboration et les rendre disponibles là et quand les usagers en ont véritablement besoin.

²¹ <http://www.mcgill.ca/library-assistance/askus/chat/>

²² Par ce terme, on entend « un site Web collaboratif où chaque internaute visiteur peut participer facilement à la rédaction de son contenu ». (OQLF, *Le signet informatique*, <http://w3.olf.gouv.qc.ca/terminologie/fiches/8362053.htm>)

²³ Il s'agit ici d'un « format de syndication de contenu Web, basé sur le XML, qui permet d'indexer de façon automatisée le contenu d'un site Web et de le mettre instantanément à la disposition d'autres sites ». (OQLF, *Le signet informatique*, <http://w3.olf.gouv.qc.ca/terminologie/fiches/8354233.htm>)

²⁴ <http://www.banq.qc.ca/portal/dt/aide/RSS/rss.jsp>

²⁵ http://www.banq.qc.ca/portal/dt/ressources_en_ligne/baladodiffusion/baladodiffusion.jsp

À PROPOS DES ESPACES ET DES SERVICES

By embracing these distinct functions, the library as a place can enhance the excitement and adventure of the academic experience, foster a sense of community, and advance the institution into the future. The library of the future remains irreplaceable. (BENNET, Scott et al. (2005). *Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Space*, Council on Library and Information Resources, février, <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/pub129.pdf>, p. 9)

Or, si les rôles et les services des bibliothèques doivent être renouvelés, leurs espaces réels aussi doivent être repensés. En effet, selon Bernard Frischer, directeur de l'Institute for Advanced Technology in the Humanities à l'Université de Virginie, l'une des trois conséquences de l'implantation des technologies numériques dans les bibliothèques est que le design et l'aménagement de leurs espaces réels sont plus importants que jamais (BENNET, Scott et al., 2005 : 44). **Comme l'aménagement classique des bibliothèques était le reflet du rôle qu'elles jouaient de façon traditionnelle, leurs nouveaux espaces doivent ainsi aujourd'hui refléter leur nouvelle vocation de lieu ouvert, invitant au partage de connaissances.**

Pour Scott Bennett, bibliothécaire émérite de l'Université Yale, certaines zones des bibliothèques universitaires doivent ainsi pouvoir être « domestiquées » par les usagers et passer de la perception d'« espaces de travail » à celle de lieu de socialisation, de conversation et d'échanges :

Space that allows students to manage the social dimensions of learning, that domesticates the foundational character of knowledge, and that celebrates the communal character of knowledge will indeed foster learning.

(BENNET, Scott et al. (2005). *Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Space*, Council on Library and Information Resources, février, <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/pub129.pdf>, p. 22.)

Plusieurs moyens sont à la disposition des bibliothécaires et des architectes pour faire en sorte que l'espace des bibliothèques soit davantage susceptible de favoriser la circulation des connaissances. Parmi ceux-ci, les « information commons » - parfois aussi appelés « learning commons » - sont de plus en plus populaires au sein des bibliothèques académiques. Il s'agit généralement d'un espace physique habituellement, mais pas toujours, situé dans les bibliothèques, et qui comprend :

- des postes de travail informatiques équipés de logiciels pouvant supporter une variété d'utilisations;
- des espaces réservés au travail individuel ou de groupe;
- du mobilier confortable;
- du personnel apte à supporter les activités reliées à l'accès d'information et à l'utilisation des technologies en vue de développer de nouveaux produits (LIPPINCOTT, Joan K., 2005a : 64).

Selon Joan K. Lippincott, directrice associée de la Coalition for Networked Information (<http://www.cni.org/>)²⁶, ces nouveaux types d'espaces communiquent une attitude positive aux étudiants. Ils contribuent en effet à briser l'image traditionnelle de la bibliothèque et proposent un environnement confortable qui met de l'avant la communication entre pairs et le recours aux technologies (LIPPINCOTT, Joan K., 2005a : 64).

²⁶ Ce regroupement est un projet conjoint de l'Association of Research Libraries (ARL, <http://www.arl.org/>) et d'EDUCAUSE (<http://www.educause.edu/>).

Au Canada, l'Université Dalhousie (Nouveau-Brunswick) a inauguré ses Learning Commons en octobre 2002 (<http://www.library.dal.ca/commons/>). Ainsi qu'il est stipulé dans le premier numéro du bulletin électronique *LC Express*, ceux-ci visent à stimuler la créativité et l'apprentissage :

[...] The Learning Commons is not just a computer lab. It is a place alive with passion, new technology, books and workstations for learning, research, publishing and creativity.

(Université Dalhousie, *LC Express*, n° 1, septembre 2005,
<http://www.library.dal.ca/commons/newsletter/FirstIssue.pdf>)

Au Québec, la nouvelle bibliothèque de l'École Polytechnique de Montréal (<http://www.polymtl.ca/biblio/>) a pour sa part été conçue autour du concept du « foyer intellectuel ». Comme le précise son directeur, Richard Dumont, elle est ainsi « destinée à encourager l'apprentissage, la recherche, la collaboration et la prolifération de nouvelles idées, par une combinaison de technologie, d'information, de science et de culture »²⁷. Différents équipements y ont été implantés à ces fins, notamment des isoloirs branchés, des salles de travail en équipe, des banquettes conçues pour le travail en groupe, des « îlots de remue-ménages » ainsi que des aires de détente.

La transformation des espaces de la bibliothèque peut aussi prendre d'autres formes, de nouveaux services pouvant y être instaurés. Scott Bennett retient notamment l'ajout d'un service alimentaire au sein même de la bibliothèque, la nourriture n'étant pas une fin en soi, mais plutôt un moyen de créer un sentiment de communauté parmi les usagers (BENNETT, Scott et al., 2005 : 20). Sam Demas, bibliothécaire au Carleton College, va dans le même sens et dresse une liste de certaines activités qui peuvent – ou pourraient – être accomplies au sein des bibliothèques mais qui ne relèvent pas toujours de ses utilisations traditionnelles (BENNETT, Scott et al., 2005 : 29-39). Parmi celles-ci, mentionnons :

- la consultation des courriels et la navigation sur le Web;
- la réalisation de travaux scolaires : accès à des postes de travail équipés de logiciels de traitement de texte et de création de présentations, de *scanners* et d'imprimantes couleurs par exemple;
- les rencontres et la socialisation²⁸;
- le fait de pouvoir boire et manger dans la bibliothèque;
- la participation à des événements culturels
- l'organisation d'activités ludiques telles que des soirées de danse, des pièces de théâtre, des expositions des travaux des étudiants.

Si certaines de ces activités peuvent paraître « frivoles », elles permettent par contre, selon Demas, d'augmenter la qualité de l'expérience offerte aux usagers.

À retenir :

La grande prémisse à la base de l'implantation des nouveaux services ainsi que de la transformation des espaces de la bibliothèque doit ainsi être la volonté d'humaniser celle-ci et de la rendre davantage conforme aux besoins de ses utilisateurs.

²⁷ *Infotech*, n° 43, janvier 2006, http://www.polymtl.ca/carrefour/cms/infotech/vol_1_num_43/cultiverlintelligence.php.

²⁸ L'espace de la bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec est par exemple utilisé pour différentes activités, dont le lancement de certains ouvrages, la photographie des députés, etc.

LES DÉFIS

[...] in the digital age, the research library will be special not so much because of the quantity of information it can offer the user but because of the quality of the experience in which that information is presented. (BENNET, Scott et al. (2005). *Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Space*, Council on Library and Information Resources, février, <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/pub129.pdf>, p. 44)

Mais attention, bien que les espaces et les services des bibliothèques gagnent à être redéfinis, les décideurs doivent se garder d'effectuer un virage complet et d'enrayer totalement leur vocation traditionnelle de lieux empreints de calme où l'on peut travailler, lire ou simplement réfléchir en silence :

*One of the powerful attractions of libraries is the unique pleasure of being alone, in a quiet place, while simultaneously being in a public place [...]. Students clearly appreciate the fact that it is socially acceptable to be alone in the library. **Interacting with others is possible, but optional.***

(BENNET, Scott et al. (2005). *Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Space*, Council on Library and Information Resources, février, <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/pub129.pdf>, p. 29, nous soulignons)

L'avenir des bibliothèques réside en effet davantage dans un modèle « hybride » qui sache allier leurs caractéristiques plus traditionnelles, mais toujours prisées par de nombreux utilisateurs, à de nouveaux services et à de nouveaux rôles davantage portés par les développements des technologies.

Une fois la question de leur pertinence démontrée, le plus grand défi des bibliothèques est ainsi de parvenir à établir un équilibre entre leur vocation classique et les innovations – en matière de produits, de services et d'espaces – qu'elles peuvent mettre de l'avant grâce, notamment aux technologies :

Finding the right way to achieve balance between traditional values and the expectations and habits of the wired generations will determine whether libraries remain relevant in the social, educational and personal contexts of the Information Age.

(Charles F. Thomas and Robert H. McDonald (2005). « Millennial Net Value(s): Disconnects between Libraries and the Information Mindset », *Florida State University D-Scholarship Repository*, août, p. 103, <http://dscholarship.lib.fsu.edu/general/4>)

Par ailleurs, Jens Thorhauge, de la Danish National Library Authority²⁹, identifie pour sa part trois autres défis, plus spécifiques ceux-là, auxquels les bibliothèques sont confrontées aujourd'hui :

1. La bibliothèque doit devenir le fournisseur d'information électronique. Pour Thorhauge, offrir un accès total à l'information électronique, doit être le but poursuivi. Bien que cet objectif soit ambitieux, certaines activités peuvent par contre déjà être mises de l'avant : accès à de plus en plus de documents en plein texte, accès systématique à l'information de nature publique, distribution de films et de musique par le Web, etc.
2. Les dirigeants de bibliothèques doivent faire en sorte qu'elles répondent aux besoins de leur collectivité en permettant à leurs usagers d'avoir à la fois accès à des « centres

²⁹ COUNCIL ON LIBRARY AND INFORMATION RESOURCES (2003). *Emerging Visions for Access in the Twenty-first Century Library*, août, p. 24-25, <http://www.clir.org/pubs/abstract/pub119abst.html>.

d'informations », à des activités favorisant leur apprentissage, à des activités culturelles, etc. Avec ce deuxième défi, c'est en fait toute la question de la bibliothèque centrée sur les besoins des usagers qui est soulevée par Thorhauge. Comme c'est le cas pour les autres organisations tant publiques que privées³⁰, les bibliothèques doivent entreprendre le virage client, et positionner l'utilisateur au cœur de leur planification stratégique. Cette idée est d'ailleurs mise de l'avant dans d'autres ressources consultées, notamment par Bonnie Burwell et Rebecca Jones qui affirment ainsi que :

Effective service planning should focus specifically on customer-facing interactions, not the operations that develop and enable these interactions. Librarians should designate those activities as enablers and clearly define their services from a patron perspective.

(BURWELL Bonnie et Rebecca JONES (2005). « Libraries and their services portfolios », *Searchers*, juin, p. 33,
http://www.findarticles.com/p/articles/mi_hb4328/is_200506/ai_n15083933)

3. Il faut enfin créer le « bibliothécaire nouveau » : selon Thorhauge, l'enjeu le plus important ici est de transformer le bibliothécaire d'un fournisseur d'information en un gestionnaire de connaissances. Ce changement se manifestera par de nouveaux rôles, tels que producteurs d'information à valeur ajoutée, éditeur de portail, etc. Si l'institution de la bibliothèque doit ainsi évoluer et se transformer, il tombe en effet sous le sens que les bibliothécaires aussi doivent prendre le virage³¹. Ils ont par ailleurs les compétences et les aptitudes pour le faire, puisque la gestion des connaissances constitue en quelque sorte « l'évolution naturelle » de la gestion de l'information (CHARBONNEAU, Monique. 2005a : 12).

Selon Monique Charbonneau, cette transformation des bibliothécaires correspond en fait à l'extension de leurs rôles et de leurs responsabilités traditionnels :

- De la promotion des services du centre de documentation à celle de l'importance du partage des connaissances ;
- De la gestion d'un catalogue vers celle d'une base de connaissances ;
- De la réalisation de synthèses traditionnelles vers celle de synthèses stratégiques ;
- De la constitution de bibliographies vers la création de bulletins de veille analytiques.

Cependant, pour se tailler une place dans l'univers de la gestion des connaissances et, partant, dans l'univers de la bibliothèque « deuxième manière », les bibliothécaires devront :

- Être prêts à accepter de nouveaux défis ;
- Maintenir ou adopter une attitude orientée vers les gens ;
- Savoir se transformer de « conservateur » d'une collection de documents à gestionnaire de la mémoire de l'organisation ;
- Se rappeler que leurs activités ne doivent plus intervenir en soutien mais être intimement liées à la réalisation de la mission de l'organisation ;
- Passer du mode réactif au mode proactif ;
- Transformer leur action, mais aussi la perception de celle-ci. (CHARBONNEAU, Monique. 2005a : 19)

³⁰ Nous pensons par exemple ici aux gouvernements provincial et fédéral qui, par la mise sur pied des agences Services Québec et Service Canada, témoignent de cette volonté de placer le citoyen au cœur de leurs interventions.

³¹ À noter que la présidente-directrice générale du CEFRIO, Monique Charbonneau, a d'ailleurs prononcé, en octobre 2005, une conférence sur cette thématique de l'implication des bibliothécaires en gestion des connaissances aux membres du RIBG. Vous pouvez consulter cette présentation sur le site du CEFRIO à l'adresse : http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Monique_Charbonneau_RIBG_11-10-05.pdf.

À la « library 2.0 » correspond donc un « bibliothécaire 2.0 », lui aussi profondément transformé par les technologies et les nouvelles formes de collaboration, d'apprentissage et de services qu'elles supportent. Pour Stephen Abram, vice-président Innovation chez SirsiDynix, il en va d'ailleurs de la survie de la profession elle-même. À noter qu'Abram dresse d'ailleurs la liste des différentes tâches qui devraient être accomplies par le bibliothécaire 2.0³².

À retenir

Si l'aménagement, le design et les nouveaux services des bibliothèques d'aujourd'hui doivent refléter le fait que celles-ci doivent désormais représenter *aussi* un endroit d'ouverture, de socialisation et d'apprentissage, il ne faut pas occulter pour autant leur vocation plus traditionnelle. À l'instar des autres organisations, les bibliothèques doivent prendre le virage client, tandis que les bibliothécaires doivent eux aussi se transformer et accepter de nouveaux défis.

³² ABRAM, Stephen (2006). « Web 2.0, Library 2.0, and Librarian 2.0 : Preparing for the 2.0 World », *OneSource*, SirsiDynix, vol. 2, n° 1, janvier, http://www.imakenews.com/sirsi/e_article000505688.cfm?x=b11,0,w.

Chapitre 3 La collaboration : l'une des voies de l'avenir

Les progrès vraiment importants et les solutions les plus positives et durables dans le paysage des bibliothèques ont été des solutions de coopération. (DE ROSA, Cathy, Lorcan DEMPSEY et Alane WILSON (2004 ?). *Analyse de l'environnement 2003 par OCLC : identification des modèles : résumé de l'étude*, Dublin, Ohio, Online Computer Library Center, p. 14, http://www.oclc.org/reports/escan/downloads/escansummary_fr.pdf)

Si les bibliothèques peuvent – et doivent – donc se renouveler en utilisant les technologies comme levier pour transformer leurs services, leurs espaces et même leur personnel, elles peuvent aussi faire évoluer leur pratique grâce à la constitution d'alliances et de consortiums. En plus de chercher à constituer des espaces de collaboration et de partage pour leurs usagers, les bibliothèques ont en effet beaucoup à gagner à collaborer entre elles.

L'une des voies de l'avenir des bibliothèques réside ainsi certainement dans la constitution de réseaux et la mise en commun de ressources. Différents mécanismes de collaboration peuvent en outre être envisagés : centralisation des activités de traitement (catalogage, indexation, etc.), achats regroupés, partages de banques de données, etc. Pour reprendre les mots d'un directeur de bibliothèque publique ayant participé à l'enquête menée par OCLC³³ : « la durabilité n'est [en effet] possible qu'à travers la collaboration. »

Au Canada, des exemples de telles pratiques de réseautage et de mises en commun de ressources existent déjà et ce, tant en ce qui concerne les bibliothèques d'un même type que de types différents. En voici quelques-uns³⁴ :

- **Ontario Council of University Libraries** (OCUL, <http://www.ocul.on.ca/>) : Établi dès 1967, l'OCUL est un consortium comprenant vingt bibliothèques universitaires ontariennes. Celles-ci coopèrent entre elles pour améliorer leurs services grâce à la mise en œuvre de mécanismes de partage de ressources (notamment des banques de données en ligne), d'achats collectifs, de livraison de documents et d'autres activités similaires. Parmi les initiatives plus récentes, mentionnons l'**Ontario Scholars Portal** (<http://www.scholarsportal.info/index.html>), qui constitue une porte d'entrée unique vers les ressources associées à la recherche universitaire tout en proposant à ses utilisateurs différents services à valeur ajoutée³⁵.
- **Knowledge Ontario** (<http://knowledgeontario.ca/>) : Il s'agit du « visage public » de l'Ontario Digital Library (ODL) qui vise à constituer un réseau virtuel de ressources d'information et de services grâce à la participation de l'ensemble des 6500 bibliothèques publiques, scolaires et académiques de la province. L'objectif poursuivi est d'offrir à l'ensemble des Ontariens un point d'accès unique aux ressources informationnelles électroniques dont ils ont besoin et ce, à partir de leur domicile, de leur lieu de travail ou de leur établissement scolaire afin qu'ils puissent :
 - Acquérir de nouvelles compétences;
 - Prendre des décisions plus éclairées;
 - Mieux comprendre leur histoire et leur culture;
 - Améliorer leur qualité de vie;
 - Innover et réussir dans une économie basée sur le savoir.

³³ DE ROSA, Cathy, Lorcan DEMPSEY et Alane WILSON (2004 ?). *Analyse de l'environnement 2003 par OCLC : identification des modèles : résumé de l'étude*, Dublin, Ohio, Online Computer Library Center, p. 14, http://www.oclc.org/reports/escan/downloads/escansummary_fr.pdf.

³⁴ À noter qu'il s'agit ici d'une liste non exhaustive.

³⁵ Parmi ces services, mentionnons **RACER** (Rapid Access to Collections by Electronic Requesting), qui permet la commande en ligne d'articles et de livres appartenant aux collections des bibliothèques membres, et **RefWork**, un outil qui offre la possibilité de constituer des bases bibliographiques personnelles en ligne.

- **Atlantic Scholarly Information Network (ASIN)** : La création de ce réseau de dix-sept membres est une initiative du Conseil des bibliothèques de l'Atlantique (CAUL/CBUA, <http://www.caul-cdbua.ca/french/asin.html>). L'initiative est destinée à faciliter la coopération et le partage de ressources entre les bibliothèques universitaires de la région de l'Atlantique. Un portail (l'ASIN Portal) doit d'ailleurs être lancé au milieu de l'année 2006, de façon à offrir un accès unique et des services intégrés aux diverses clientèles des institutions membres.
- **The Alberta Library (TAL) Consortium** (<http://www.thealbertalibrary.ab.ca/>) : Créé en 1997, ce consortium provincial à but non lucratif regroupe plus de 279 bibliothèques de différents types (publiques, universitaires, collégiales, gouvernementales, spécialisées, etc.). La vision poursuivie par TAL est de « faciliter l'accès universel à l'information et aux idées pour tous les Albertains, dans le cadre d'un modèle coopératif et dynamique qui s'étend au-delà des installations physiques tout en assurant une amélioration de la prestation de services. »³⁶ Le consortium offre à ce jour les différents services suivants : la carte TAL (permet l'emprunt dans toutes les bibliothèques membres), le moteur de recherche *TAL Online* (recherche dans les catalogues de chacune d'entre elles), le service collaboratif de référence en ligne *Ask a Question*, l'abonnement à des bases de données, le *Centre de ressources en ligne* (CRL), des services de développement professionnel (Congrès annuel *Netspeed*, symposiums sur des thèmes spécifiques) et enfin, VISUNET, service offert en collaboration avec l'Institut canadien pour les aveugles (INCA).
- **Collaboration entre les bibliothèques universitaires québécoises** (<http://erpac.crepuq.qc.ca>) : En réponse aux environnements technologique et économique, les bibliothèques universitaires du Québec ont, elles aussi, choisi d'adopter une approche davantage collaborative en ce qui concerne le développement des ressources électroniques au sein de la CREPUQ (Conférences des recteurs et des principaux des universités du Québec). Deux groupes de travail ont été créés pour soutenir cette mission : le Groupe de travail sur le développement des collections de la bibliothèque universitaire et de recherche virtuelle (DCBV) et l'équipe responsable des projets d'achats en commun (ERPAC).³⁷
- **Le Consortium du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral (Consortium du CBGF)** (<http://www.collectionscanada.ca/consortium/index-f.html>) : Créé en 1995, ce consortium, auquel peuvent adhérer toutes les bibliothèques d'organismes et de ministères fédéraux au Canada, poursuit la double mission de (1) « utiliser le pouvoir d'achat collectif potentiel des bibliothèques du gouvernement pour permettre à ses membres de réaliser des économies lors d'achats de biens et de services et (2) « promouvoir le développement de matériel d'information nouveau et amélioré ».

À retenir :

La constitution d'alliances et de consortiums devrait être envisagée par les bibliothèques gouvernementales puisque de telles associations leur permettent d'offrir à leurs usagers des produits et services diversifiés et de plus grande qualité et ce, en bénéficiant d'économies d'échelle. Une entente établie avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) pourrait par exemple donner accès aux usagers des bibliothèques des ministères et des organismes québécois à plus d'une quarantaine de bases de données, disponibles gratuitement à distance.

³⁶ LAROUCHE, Hélène (2005). *Consortium : The Alberta Library (TAL)*, Présentation effectuée au 32^e congrès de l'ASTED, Montréal, novembre, http://www.asted.org/congres/congres05/presentations/HeleneLarouche_vendredi.pdf.

³⁷ SÉGUIN, Benoît (2005). *Le développement des ressources électroniques dans un contexte collectif : le cas des bibliothèques universitaires québécoises*, Présentation effectuée au 32^e congrès de l'ASTED, Montréal, novembre, http://www.asted.org/congres/congres05/presentations/benoit_seguin.pdf

Chapitre 4 Du côté des bibliothèques gouvernementales

[...] instead of trying to organize it into familiar bibliographic structures, librarians must learn to develop an evolved form of "predictive expertise" that anticipates where public information might shift and change as the government implements its policies and programs. (SHULER, John A. (2005). « Informing the nation: the future of librarianship and government information service », *Government Information Quarterly*, vol. 22, n°2, p. 149)

Comme en témoigne la liste des sources consultées présentée à la fin du présent rapport³⁸, les documents répertoriés relatifs aux bibliothèques gouvernementales de façon plus particulière sont peu nombreux. Force est ainsi de constater que, si on les compare globalement à certaines bibliothèques publiques et universitaires innovantes, la plupart d'entre elles ont encore du chemin à parcourir pour véritablement s'approprier les technologies et proposer une offre de service ainsi que des espaces transformés à leurs clientèles. Cependant, dans la foulée de la gestion des connaissances ainsi que du gouvernement électronique et des nouvelles pratiques de gestion de l'information qu'il sous-tend, il tombe sous le sens qu'elles devront bientôt leur emboîter le pas. Et bien que leur réalité soit différente, les bibliothèques gouvernementales peuvent certainement s'inspirer des initiatives mises de l'avant par certaines autres bibliothèques.

Selon Takashi Koga, du National Institute of Informatics de Tokyo, pour amener les archives et les bibliothèques gouvernementales à innover, il faut faire en sorte que celles-ci aillent « au-delà de leur rôle traditionnel de simples récipiendaires de l'information gouvernementale [...] pour être plutôt mises à contribution dans la gestion de l'information gouvernementale, telle qu'à l'étape de la production de celle-ci. » (KOGA, Takashi, 2005 : 6). Pour Koga, la clé réside ainsi dans cette idée de l'« l'innovation au-delà des institutions ». En effet :

À moins que les bibliothèques puissent « influencer les créateurs d'archives plus tôt dans le cycle de vie » des sites Web gouvernementaux, c'est-à-dire à moins qu'elles collaborent avec les agences gouvernementales dans le développement de systèmes pour créer et entretenir des sites Web gouvernementaux, il sera extrêmement difficile pour les bibliothèques d'identifier et d'archiver les sites Web de manière efficace. [...] Bien entendu, pour réaliser cela, il est nécessaire que les institutions de service d'information gouvernementale coopèrent avec les agences gouvernementales qui contrôlent les systèmes d'information et qu'elles leur fassent des recommandations.

(KOGA, Takashi (2005). « L'innovation au-delà des institutions : de nouveaux projets et défis pour les institutions de service d'information gouvernementale au Japon », *World Library and Information Congress : 71st IFLA General Conference and Council : Libraries - A voyage of discovery, August 14th-18th 2005, Oslo, Norvège*, http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/069f_trans-Koga.pdf.)

Pour qu'elles jouent un rôle efficace en matière de gestion et de partage de l'information, les bibliothèques gouvernementales doivent ainsi être consultées et impliquées lors de la conception même des systèmes d'information. Au-delà d'un simple rôle de « soutien » aux activités gouvernementales, leurs actions doivent en effet s'inscrire au cœur des stratégies d'affaires des organisations dont elles font partie.

Pour Donald Bidd, président du Projet de renouveau de la collectivité du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral du Canada, les bibliothécaires et les services de

³⁸ Voir la section « Bibliothèques gouvernementales » de la webographie présentée à la page 41 de ce document.

bibliothèques doivent se positionner en véritables outils stratégiques pour la prestation de services gouvernementaux³⁹. Dans cette optique, la collectivité des bibliothécaires professionnels fédéraux s'est entendue sur un rôle renouvelé, en lien avec les politiques et les stratégies du gouvernement du Canada en matière de gestion de l'information et des connaissances. Ainsi que mentionné plus haut⁴⁰, cette transformation des bibliothécaires correspond en fait au transfert et à la transformation de leurs compétences traditionnelles :

Transférabilité et transformation des compétences	
Modèle des services des bibliothèques	Modèle de gestion de l'information (GI)
Service de référence	Veille concurrentielle; courtage en information; recherche à valeur ajoutée
Modèle de service plus réactif	Modèle proactif, d'anticipation dans une optique stratégique et axée sur une GI à l'échelle de toute l'organisation
Orientation transactionnelle	Rôle transformationnel : création d'écologies de l'information sur mesure
Expertise dans les domaines d'activités des clients	Rôle de catalyseur de l'information pour les communautés de pratique
Catalogage du matériel de bibliothèque	Gestion des métadonnées, qualité des données institutionnelles
Classification du matériel de bibliothèque	Taxonomies pour la classification d'objets numérisés et systèmes de classification des dossiers corporatifs
Droit d'auteur	Gestion des droits pour les biens numériques
Gestion des systèmes d'information	Gestion des dossiers électroniques
Gestion des abonnements	Livraison de documents électroniques
Acquisition et gestion des collections de bibliothèque	Négociation des permis pour les bases de données; gestion des collections numériques; conservation des dossiers électroniques
Classification et création de thésaurus	Architecture de l'information

Source : BIDD, Donald (2003). *Bibliothécaires et services de bibliothèque : Outils stratégiques pour la prestation de services au sein de l'environnement de la gestion de l'information*, Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral, 15 décembre, p. 11-13, <http://www.collectionscanada.ca/cfi-cbqf/s37-170-f.html>.

Dans le but de démontrer la valeur de ses membres et de leur expertise⁴¹, la collectivité des bibliothécaires fédéraux s'est en outre dotée d'un plan d'action qui comporte les différents points suivants :

- Obtenir un nouveau mandat de la direction pour jouer un rôle stratégique dans la gestion de l'information et du savoir;
- Mettre à jour les plans d'activités pour les aligner d'une façon ciblée sur les priorités ministérielles;
- Renforcer le plan de gestion du changement pour les services de bibliothèque (aborder notamment la réorientation des priorités et des ressources vers les rôles de GI);

³⁹ BIDD, Donald (2003). *Bibliothécaires et services de bibliothèque : Outils stratégiques pour la prestation de services au sein de l'environnement de la gestion de l'information*, Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral, 15 décembre, <http://www.collectionscanada.ca/cfi-cbqf/s37-170-f.html>.

⁴⁰ Voir la section « Les défis » du chapitre 2 du présent rapport aux pages 20-22.

⁴¹ À noter que pour aider les bibliothèques à démontrer aux dirigeants la valeur de leurs services, Susan Mansfield, de la Records Management Society (Écosse), a d'ailleurs développé un « value toolkit » (www.rms-gb.org.uk/download/33).

- Placer les services de bibliothèque aux bons endroits dans la planification et les cycles économiques pour miser sur la valeur qu'ils présentent pour les processus essentiels à la mission;
- Établir des partenariats avec d'autres professionnels de GI et de TI pour créer des solutions commerciales intégrées;
- Trouver une place plus stratégique et plus visible pour les bibliothécaires et leur expertise au sein des projets et initiatives clés de l'organisation;
- Renforcer les compétences dans les domaines suivants : l'analyse des processus d'affaires, la gestion de projets, la présentation et les ventes, création de partenariats;
- Élargir l'expertise en matière de gestion du contenu, de gestion des dossiers et d'architecture des sites Web et de l'information;
- Restructurer les processus et les outils professionnels clés;
- Rejoindre les bibliothécaires de l'extérieur et les bibliothécaires nouvellement recrutés pour assurer un regain de la dynamique professionnelle au sein de notre collectivité.

À l'instar de leurs collègues des autres secteurs (bibliothèques publiques, académiques, etc.), les bibliothécaires gouvernementaux doivent ainsi transformer leur pratique et agir en véritables acteurs de changement. Ils ont en effet tout à gagner à se montrer proactifs et ce, à la fois dans et hors des murs de leur bibliothèque (implication dans une communauté de pratique, dans un réseau de veille, etc.). Pour ce faire, les bibliothécaires gouvernementaux peuvent en outre s'inspirer des transformations des rôles, des services et des espaces rendus possibles par les technologies déjà entreprises dans d'autres bibliothèques dans le but de s'approprier à leur tour les TI de façon innovante.

À retenir :

Selon les sources consultées, la majorité des bibliothèques gouvernementales accusent toujours un retard par rapport à celles d'autres secteurs en matière de transformation par les technologies. La bonne nouvelle est cependant qu'elles peuvent s'inspirer de l'expérience des précurseurs pour se transformer et démontrer leur valeur stratégique aux gestionnaires en poste.

Recommandations

Les grandes recommandations présentées ici sont issues des discussions d'un Comité d'experts réunis autour de la problématique de l'avenir des bibliothèques gouvernementales et appelés à enrichir, par leurs connaissances et leur expertise, l'analyse de la littérature effectuée dans un premier temps par le CEFRIO.

Recommandation 1

DÉGAGER UNE VISION D'ENSEMBLE DES BIBLIOTHÈQUES DES MINISTÈRES ET DES ORGANISMES QUÉBÉCOIS

Selon les membres du Comité d'experts, il s'agit ici de la toute première étape de travail à accomplir.

1. **Établir le portrait de la situation actuelle des bibliothèques** : Après un bref résumé de leur évolution au sein du gouvernement, ce portrait viserait à clarifier la situation actuelle des bibliothèques dans l'administration publique québécoise. Où se situent-elles par exemple dans l'organigramme d'un ministère ou d'un organisme? Font-elles partie des directions des ressources informationnelles? Quels activités et services proposent-elles actuellement? Quelles sont les principales problématiques auxquelles elles sont confrontées (fermeture, manque de personnel, etc.)? De façon à mieux faire ressortir l'importance des bibliothèques ainsi que des réseaux qu'elles mobilisent, il a aussi été suggéré que cette cartographie soit présentée suivant les grands thèmes de la vision gouvernementale.
2. À la suite de cette première étape de cartographie, **une enquête devrait être tenue auprès des gestionnaires et des décideurs gouvernementaux** pour dégager leurs perceptions relatives à la bibliothèque ou au centre de documentation de leur organisation. Quelle importance lui accordent-ils? Quelle valeur stratégique attribuent-ils aux services qu'elle propose? Comment voient-ils son rôle par rapport à la planification stratégique de l'organisation? Quelles sont les pratiques d'accès à l'information de ces décideurs et où se situent les bibliothèques dans ce contexte?
3. De façon parallèle à ce sondage, une seconde **enquête devrait aussi être conduite auprès des usagers actuels et potentiels des bibliothèques (fonctionnaires, députés, etc.)**. Cette étude viserait à mettre au jour leurs perceptions relatives aux services qui leur sont proposés, à évaluer leur niveau de satisfaction face à ceux-ci et à mieux cerner leurs besoins et leurs attentes.

À partir de ce portrait, le RIBG pourrait dégager un **outil unique de sensibilisation** des décideurs à la valeur stratégique des bibliothèques des ministères et des organismes et, en bout de ligne, de promotion de leur fonction au sein de l'administration publique québécoise.

Recommandation 2

ADOPTER LE VIRAGE CLIENT

À l'instar de certaines bibliothèques particulièrement innovantes, les bibliothèques des ministères et des organismes gagneraient à adopter une **stratégie de proximité** et à « développer un

rapport actif et intense avec leur milieu »⁴². Pour ce faire, différents moyens peuvent être mis en œuvre. Parmi ceux évoqués par les membres du Comité, mentionnons :

- Le déplacement des spécialistes de l'information de la bibliothèque vers les espaces de travail des utilisateurs (départements, unités de travail, etc.);
- La mise en œuvre d'un service de spécialistes « volants », sans bureau, sans adresse physique, rattachés à un ministère ou à un bassin de fonctionnaires;
- Le développement de services offerts à distance, en ligne ou sur différents dispositifs technologiques mobiles (baladodiffusion, etc.) de façon à les rendre disponibles aux usagers quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

Comme les autres organisations, les bibliothèques doivent **ajuster leur offre de service à la demande des usagers** et faire des besoins et attentes des utilisateurs le point de départ des transformations entreprises, des nouveaux services offerts ainsi que des technologies adoptées. Elles pourraient aussi songer à mettre en place une offre de service différente en fonction des diverses clientèles à desservir.

Recommandation 3

DU RIBG AU RBG : CONFORTER LE RÔLE DU RIBG EN TANT QUE CENTRE DE COORDINATION DE L'ENSEMBLE DES BIBLIOTHÈQUES GOUVERNEMENTALES

Le RIBG pourrait songer à élargir sa mission et à se transformer en **Réseau des bibliothèques gouvernementales du Québec (RBG)** pour regrouper l'ensemble des bibliothèques non membres. À l'intérieur de ce nouveau réseau⁴³, il pourrait être intéressant d'établir un lien avec BAnQ. Dans l'optique d'un tel élargissement du réseau, la structure de membership actuelle du RIBG devrait être revue pour accueillir aussi les bibliothèques qui ne souhaiteraient pas utiliser le logiciel de gestion intégrée PortFolio.

Le nouveau regroupement pourrait agir davantage en organisme rassembleur, constituer un lieu d'échange de l'expertise et devenir la locomotive de projets communs. Parmi les projets envisagés, les bibliothèques pourraient s'inspirer de ce qui se fait dans le milieu universitaire, à l'Université du Québec à Chicoutimi par exemple, et jouer un rôle important dans les processus d'édition, de numérisation et de diffusion des publications de leur organisme.

Recommandation 4

RENFORCER LA COLLABORATION ENTRE LES BIBLIOTHÈQUES AINSI QU'AVEC D'AUTRES FONCTIONS RELIÉES À LA GESTION DE L'INFORMATION GOUVERNEMENTALE

Pour tirer les plus grands avantages d'une collaboration accrue entre les bibliothèques gouvernementales, le RIBG devrait au préalable **identifier les éléments sur lesquels cette collaboration devrait porter** et dégager les créneaux qui s'avéreraient les plus « rentables » : traitement documentaire centralisé, achats et abonnements collectifs, etc.

Par ailleurs, le RIBG gagnerait certainement à **mettre en place un maillage stratégique** entre les archivistes gouvernementaux, les spécialistes de l'information et les responsables des technologies de l'information au sein de l'administration publique québécoise.

⁴² Il s'agit d'une expression empruntée à monsieur Jean-Paul Baillargeon, chercheur à l'INRS Urbanisation, Culture et Société, et membre du Comité d'experts consultés.

⁴³ Il pourrait être opportun pour ce réseau d'adopter une nouvelle appellation plus dynamique qui ressemblerait par exemple à quelque chose comme « le Réseau d'information et de collaboration des bibliothèques gouvernementales ».

Les bibliothèques gouvernementales devraient aussi **établir des consortiums et des partenariats avec d'autres organisations pour élargir leur territoire d'action**. Des ententes pourraient par exemple être établies avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) relativement, entre autres, à la diffusion et à la valorisation de leurs collections.

Recommandation 5

ASSURER LE MARKETING DES BIBLIOTHÈQUES GOUVERNEMENTALES

De façon à démontrer la valeur stratégique du réseau des bibliothèques gouvernementales québécoises aux gestionnaires et aux décideurs, le RIBG doit **travailler à la promotion des services qu'elles offrent ainsi que de l'expertise des spécialistes qui y œuvrent**. Une première phase de cette valorisation pourrait être effectuée directement sur les sites Web des bibliothèques, en proposant une offre de service « revampée », des photos, des témoignages de clients satisfaits et de gestionnaires convaincus, etc. Les bibliothèques gagneraient aussi à se servir de cette vitrine virtuelle pour publiciser leurs « bons coups » ou leur position de leaders dans un certain domaine⁴⁴.

Par la suite, le RIBG devrait identifier les autres moyens d'assurer la promotion de ses membres : brochure de sensibilisation, tenue d'une activité annuelle, recrutement d'un champion parmi les décideurs clés de l'administration publique québécoise, etc.

Par ailleurs, comme cet enjeu du marketing des bibliothèques et de la valorisation de l'expertise de la profession de spécialiste de l'information est le même pour tous les types de bibliothèques, le RIBG pourrait **allier ses efforts de promotions et s'inspirer de ceux de la Corporation des bibliothécaires du Québec (CBPQ) et de l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)**.

Une autre façon d'accroître le rayonnement des bibliothèques gouvernementales serait enfin **d'ouvrir leurs espaces et leurs services à de nouvelles clientèles**.

⁴⁴ Certaines bibliothèques gouvernementales québécoises ont par exemple un positionnement unique en Amérique du Nord. Cependant, leurs gestionnaires sont le plus souvent les seuls à le savoir!

Conclusion

It is by realigning libraries with institutional mission that the paradigm for the future will be found. (BENNET, Scott et al., 2005 : 23)

Au terme de cet exercice, on peut affirmer que les bibliothèques gouvernementales, en tant que lieux physiques et numériques, ont certainement un avenir. Elles doivent cependant mettre en œuvre diverses stratégies visant à démontrer leur valeur et le rôle clé qu'elles peuvent jouer en matière de gestion de l'information et des connaissances au sein de l'appareil gouvernemental. Comme en témoignent les recommandations du Comité d'experts consultés, les bibliothèques des ministères et des organismes du Québec ont en ce sens tout à gagner à se doter d'outils de sensibilisation, à adopter le virage client ainsi qu'à assurer une meilleure promotion de leurs services ainsi que de l'expertise des spécialistes de l'information.

Dans cette optique, en tant que centre de coordination des bibliothèques gouvernementales, le RIBG peut s'inspirer du plan d'action élaboré par la collectivité des bibliothécaires fédéraux⁴⁵, plan d'action qui insiste beaucoup sur la nécessité d'aligner les activités des bibliothèques sur les priorités gouvernementales ainsi que sur l'importance de diffuser, pour mieux les valoriser, les compétences des bibliothécaires.

Par ailleurs, l'analyse effectuée ici a bien démontré que les bibliothèques gouvernementales doivent utiliser les technologies de l'information comme levier d'innovation. Dans le but de mieux tirer leur épingle du jeu, elles gagneraient aussi à renforcer leurs liens de collaboration et à en établir de nouveaux avec d'autres organisations.

Grâce à l'analyse effectuée ici et aux travaux du Comité d'experts, le RIBG bénéficie de pistes d'action qui, en bout de ligne, lui permettront de démontrer aux gestionnaires en poste la valeur des produits et des services offerts par ses membres. Il s'agit en fait pour le Réseau de transformer non seulement l'action de ses membres, pour qu'il réponde davantage aux grands enjeux du gouvernement du Québec, mais aussi la perception de cette action. Le plus grand défi du RIBG est donc de faire en sorte que la bibliothèque gouvernementale devienne l'un des maillons forts de la transformation de l'État québécois et soit perçue comme tel.

⁴⁵ Les différentes composantes de ce plan sont présentées aux pages 26 et 27 du présent rapport.

Annexe 1 : Les membres du Comité d'experts

- **Jean-Paul Baillargeon**, INRS Urbanisation, Culture et Société, Chaire Fernand-Dumont
- **Gaston Bernier**, retraité, directeur de la bibliothèque de l'Assemblée nationale de 1994-2000
- **Gilles Caron**, directeur de la bibliothèque de l'Université du Québec à Chicoutimi
- **Monique Charbonneau**, présidente-directrice générale, CEFRIO
- **Line Cormier**, directrice des bibliothèques et du soutien technologique à l'enseignement, Université du Québec
- **Marc Laurin**, directeur, Direction de la gestion intégrée des documents, Centre de services partagés du Québec
- **Robert St-Jean**, directeur général Technologie et Télécommunication, Bibliothèque et Archives nationales du Québec
- **Philippe Sauvageau**, directeur, Bibliothèque de l'Assemblée nationale

Ont également participé, du RIBG :



- **Geneviève Baril**, RIBG, Service de l'information documentaire, Centre de services partagés du Québec
- **Donald Blais**, bibliothécaire, ministère des Transports
- **Johanne Bourret**, cheffe du Service de l'information documentaire, Centre de services partagés du Québec
- **Véronique Cayouette**, technicienne en documentation, Revenu Québec, présidente du conseil d'administration du RIBG

Et du CEFRIO :

- **Eric Lacroix**, directeur des enquêtes et de la veille stratégique
- **Catherine Lamy**, directrice adjointe des enquêtes et de la veille stratégique

Annexe 2 : Les sources consultées

GÉNÉRAL

ACCART, Jean-Philippe (2000). « IFLA 2000 : la bibliothèque numérique universelle », *Documentaliste : science de l'information*, vol. 37, no 5-6, décembre, p. 331-333, http://www.adbs.fr/uploads/docs/674_fr.pdf

BENNET, Scott (2003). *Libraries Designed for Learning*, Council on Library and Information Resources, novembre, <http://www.clir.org/pubs/abstract/pub122abst.html>

BENNET, Scott et al. (2005). *Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Space*, Council on Library and Information Resources, février, <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/pub129.pdf>

BENTON FOUNDATION (1996). *Public opinion survey on the future of libraries in the digital age*, <http://www.benton.org/publibrary/kellogg/appendix.html>

BIBLIOGRAPHIC SERVICES TASK FORCE, University of California. (2005). *Rethinking How We Provide Bibliographic Services for University of California*, décembre, <http://libraries.universityofcalifornia.edu/sopag/BSTF/Final.pdf>

BRISEBOIS, Ronald (2005). *Le futur passe-t-il par Google?*, Présentation effectuée au 32^e congrès de l'ASTED, Montréal, novembre, [http://www.asted.org/congres/congres05/presentations/ISACSOFT%20-%20Nov%207%2005%20\(Asted%20V7\).pdf](http://www.asted.org/congres/congres05/presentations/ISACSOFT%20-%20Nov%207%2005%20(Asted%20V7).pdf)

BURWELL Bonnie et Rebecca JONES (2005). « Librairies and their services portfolios », *Searchers*, juin, http://www.findarticles.com/p/articles/mi_hb4328/is_200506/ai_n15083933

CARR, Reg (2006). « What Users Want : An Academic "Hibrid" Library Perspective », *Ariane*, no 46, février, <http://www.ariadne.ac.uk/issue46/carr/>

CHARBONNEAU, Monique (2005a). « De la gestion de l'information à la gestion des connaissances : quels sont les nouveaux défis des bibliothécaires », Allocution présentée au RIBG le 11 octobre 2005, http://www.cefr.io.qc.ca/pdf/Monique_Charbonneau_RIBG_11-10-05.pdf

CHARBONNEAU, Monique (2005b). « Donner un sens à l'innovation », Présentation effectuée au 32^e congrès de l'ASTED, Montréal, novembre, http://www.cefr.io.qc.ca/pdf/Monique_Charbonneau_ASTED_10-11-05.pdf

CLIR, *Public libraries case studies*

<http://www.clir.org/pubs/reports/case/case.html>

COUNCIL ON LIBRARY AND INFORMATION RESOURCES (2003). *Emerging Visions for Access in the Twenty-first Century Library*, août, <http://www.clir.org/pubs/abstract/pub119abst.html>

CROSNIER, Hervé Le (2004). « L'engagement des bibliothécaires à l'heure de la société de l'information », *Argus*, vol. 33, no 3, <http://www.cbpg.qc.ca/publications/argus/v33/v33n3.html>

DAVENPORT, Nancy (2006). « Place as Library ? », *Educause Review*, vol. 41, no 1, janvier-février, p. 12-13, <http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm0616.pdf>

DE ROSA, Cathy, Lorcan DEMPSEY et Alane WILSON (2004 ?). *2003 OCLC Environmental Scan : Pattern Recognition*, Dublin, Ohio, Online Computer Library Center, x, 105 p.

<http://www.oclc.org/reports/escan/>

En français : *Analyse de l'environnement 2003 par OCLC : identification des modèles : résumé de l'étude*, 17 p. http://www.oclc.org/reports/escan/downloads/escansummary_fr.pdf

GANDEL, Paul B. (2005). « Libraries: Standing at the Wrong Platform, Waiting for the Wrong Train? », *Educause Review*, vol. 40, no 6, novembre-décembre., p. 10-11, <http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm05610.pdf>

HENNEN, Thomas J. Jr. (2005a). *Great American public libraries: The 2005 Hapler Ranking*, <http://www.ala.org/ala/online/selectedarticles/hennen2005.pdf>

HENNEN, Thomas J. Jr. (2005b). « Is there a library consolidation in your future? », *American Libraries*, octobre, <http://www.haplr-index.com/AmericanLibraries2005Unification.pdf>

HERRING, Mark Y. (2001) « 10 Reasons Why the Internet is No Substitute for a Library », *American Libraries Online*, avril, <http://www.ala.org/ala/online/selectedarticles/10reasonswhy.htm>

JACKSON, Jack (2005). *Århus Public Libraries : Embracing Diversity, Empowering Citizens in Denmark*, Council on Library and Information Resources, juillet, <http://www.clir.org/pubs/abstract/pub131abst.html>

LAROCHE, Hélène (2005). *Consortium : The Alberta Library (TAL)*, Présentation effectuée au 32^e congrès de l'ASTED, Montréal, novembre, http://www.asted.org/congres/congres05/presentations/HelenLarouche_vendredi.pdf

LIPPINCOTT, Joan K. (2002). « Learning Communities for Excellence : Developing collaborative relationships: Librarians, students, and faculty creating learning communities », *College & Research Libraries News*, mars
<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2002/march/developingcollaborative.htm>

LIPPINCOTT, Joan K. (2005a). « Net Generation Students and Libraries », *Educause Review*, mars/avril, p. 56-66,
<http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm0523.pdf>

LIPPINCOTT, Joan K. (2005b). « [Where Learners Go](#) ». *Library Journal*, vol. 130, no 16, octobre, p. 35-37, <http://www.libraryjournal.com/article/CA6261428.html>

LONG, Phillip D. et Stephen C. EHRMANN, « Future of the Learning Space : Breaking Out of the Box », *Educause Review*, juillet/août 2005, p. 42-58.
<http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm0542.pdf>

LOWRY, Charles B. (2005). « Let's call it the "ubiquitous library" instead », *Portal: Libraries and the Academy*, vol. 5, no 3, juillet, p. 293-296.

LUDWIG, Logan et Susan STARR. (2005). « [Library as place: results of a delphi study](#) », *Journal of the Medical Library Association (JMLA)*, vol. 93, n° 3, juillet,
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1175798>

LUPIEN, Pascal (2004). « La référence virtuelle en temps réel : avantages et défis », *Argus*, vol. 33, no 1. <http://www.cbpcq.qc.ca/publications/argus/v33/v33n1.html>

LUTHER, Judy et al. (2003). *Library Buildings and the Building of a Collaborative Research Collection at the Tri-College Library Consortium*, Council on Library and Information Resources, avril, <http://www.clir.org/pubs/abstract/pub115abst.html>

MILLER, W. (2002). « The library as a place: tradition and evolution », *Library Issues: Briefings for Faculty and Administrators*, vol. 22, no 3, janvier, 4 p.

NELSON, Rose (2005). « The Future of Library Service », *Interface*, vol. 27, no 4, hiver,
<http://www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interface/archives/contentlistingby/volume27/thefutureoflibraryservice/futureservice.htm>

OCLC (2005). *Perception of Libraries and Information Resources*,
<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>

PAYEUR, Jean (2004). *De l'importance de redéfinir l'offre de services des bibliothèques publiques*, présentation au Congrès de l'ASTED,
http://www.asted.org/congres/congres04/jean_prayeur.pdf

PLOSKER, George R. (2003). « The Information Industry Revolution : Implications for Librarians », *Information Today*, vol. 27, no 6, novembre/décembre, <http://www.infotoday.com/online/nov03/plosker.shtml>

PRADT LOUGEE, Wendy (2002). *Diffuse Libraries: Emergent Roles for the Research Library in the Digital Age*, Council on Library and Information Resources, août, <http://www.clir.org/pubs/abstract/pub108abst.html>

RIOU, François (2005). *Outil de développement professionnel des intervenants en gestion documentaire*, Présentation effectuée au 32^e congrès de l'ASTED, Montréal, novembre, http://www.asted.org/congres/congres05/presentations/frioux_vendredi.pdf

SAYERS, Richard (2004). « [A smart place in the sun: future-proofing the Queensland Government Libraries Consortium](#) », *Library Management*, janvier, p. 283-292, <http://www.ingentaconnect.com/content/mcb/015/2004/00000025/F0020006/art00005>

SCHIBSTED, Evantheia (2005), « Way beyond fuddy-duddy », *Edutopia*, octobre, p. 25- 28, http://www.edutopia.org/magazine/ed1article.php?id=art_1354&issue=oct_05

SÉGUIN, Benoît (2005). *Le développement des ressources électroniques dans un contexte collectif : le cas des bibliothèques universitaires québécoises*, Présentation effectuée au 32^e congrès de l'ASTED, Montréal, novembre, http://www.asted.org/congres/congres05/presentations/benoit_seguin.pdf

THOMAS, Charles F. and Robert H. McDONALD (2005). « Millennial Net Value(s): Disconnects between Libraries and the Information Mindset », *Florida State University D-Scholarship Repository*, août, <http://dscholarship.lib.fsu.edu/general/4>

TISDALE, Sallie (1997). « Silence, Please : The Public Library as Entertainment Center », *Harper's Magazine*, 294 (1762), p. 65-73, <http://www.indiana.edu/~ovid99/tisdale.html>

TODD, Mary Linda (2005). « Making It Real! Recruitment, Education, and Learning : Creating a New Generation of Librarians to Serve All New Yorkers », *Interface*, American Library Association, vol. 27, no 1, <http://www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interface/archives/contentlistingby/volume27/recruitmenteducationandlearning/NYrecruitment.htm>

VEREEN, Felicia D. (2005). « Public Library Buildings : The Future », *American Libraries*, avril, <http://www.ala.org/>

WESTMORELAND, Tracey Mendoza (2003). « Maintaining Our Physical Spaces : Advocating the Library as a Sense of Place », *Texas Library Journal*, vol. 79, no 4, p. 138-142.

WITTENBORG, Karin, Chris Ferguson et Michael A. Keller (2003), *Reflecting on Leadership*, Council on Library and Information Resources, décembre,
<http://www.clir.org/pubs/abstract/pub123abst.html>

BIBLIOTHÈQUES GOUVERNEMENTALES

BIDD, Donald (2003). *Bibliothécaires et services de bibliothèque : Outils stratégiques pour la prestation de services au sein de l'environnement de la gestion de l'information*, Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral, 15 décembre,
<http://www.collectionscanada.ca/cfl-cbqf/s37-170-f.html>

KOGA, Takashi (2005). « L'innovation au-delà des institutions : de nouveaux projets et défis pour les institutions de service d'information gouvernementale au Japon », *World Library and Information Congress : 71st IFLA General Conference and Council : Libraries - A voyage of discovery, August 14th-18th 2005, Oslo, Norvège*,
http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/069f_trans-Koga.pdf

« LSTA Success Stories Site Contains Real Gems; Needs Updating », *Interface*, vol. 27, no 3, automne 2005,
<http://www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interface/archives/contentlistingby/volume27/lstasuccessstories/successstories.htm>

MANSFIELD, Susan (2005). *Live long and Prosper : Demonstrating the Value of your Records Management Service*, mars, www.rms-gb.org.uk/download/33

MARTIN, Kristin E. (2004). « Publishing trends within state government : the situation in North Carolina », *Journal of Government Information*, vol. 30, nos 5-6, p. 620-636.

NORMANDIN, Pierre-André, « Québec coupe dans ses biblios », *Le Soleil*, 3 mars 2004, p. A9

O'CONNOR, Jennie (2005). « CDL Conference 2004 : Challenge and Change in Government Libraries », *State Librarian*, printemps, p. 27-30, <http://www.nglis.org.uk/spring05.pdf>

SHULER, John A. (2005). « Informing the nation: the future of librarianship and government information service », *Government Information Quarterly*, vol. 22, n° 2, p. 146-150.

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS (71e : 2005 : Oslo, Norvège). *World Library and Information Congress : 71st IFLA General Conference and Council : Libraries - A voyage of discovery, August 14th-18th 2005, Oslo, Norway*, <http://www.ifla.org/IV/ifla71/>

BLOGUES

ABRAM, Stephen, *Stephen's Lighthouse*

<http://stephenslighthouse.sirsi.com/archives/2006/01/index.html>

BLYBERG, John, *Blyberg.net*

<http://www.blyberg.net/>

ETCHES-JOHNSON, Amanda, *Blogwithoutalibrary.net*

<http://www.blogwithoutalibrary.net/>

FARKAS, Meredith, *Information wants to be free*

<http://meredith.wolfwater.com/wordpress/index.php>

HARTMAN, Rochelle, *Tinfoil + Racoon,*

<http://rochellejustrochelle.typepad.com/copilot/>

HOUGHTON, Sarah, *LibrarianInBlack.net,*

<http://librarianinblack.typepad.com/>

« LIBRARY 2.0 »

ABRAM, Stephen (2006a). « Web 2.0, Library 2.0, and Librarian 2.0 : Preparing for the 2.0 World », *OneSource*, SirsiDynix, vol. 2, no 1, janvier,

http://www.imakenews.com/sirsi/e_article000505688.cfm?x=b11,0,w

ABRAM, Stephen (2006b). « Web 2.0, Library 2.0, and Librarian 2.0, Part two », 19 janvier,

http://stephenslighthouse.sirsi.com/archives/2006/01/web_20_library_1.html

« Bibliothèque 2.0 », *Bibliobsession*, novembre 2005,

<http://bibliobsession.over-blog.com/article-1246121.html>

BLYBERG, John (2006). « 11 reasons why library 2.0 exists and matters », *blyberg.net*, 9 janvier,

<http://www.blyberg.net/2006/01/09/11-reasons-why-library-20-exists-and-matters/>

BOOG, Jason (2005). *Library 2.0 Movement Sees Benefits in Collaboration with Patrons*, novembre,

http://www.publish.com/print_article2/0,1217,a=164475,00.asp

CHAD, Ken et Paul MILLER (2005). *Do Libraries Matter? The Rise of Library 2.0*, Talis, novembre,

http://www.talis.com/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf

Cites & Insights, vol. 6, no 2, 2006

<http://cites.boisestate.edu/civ6i2.pdf>

FARKAS, Meredith (2005). « [A clear vision for the future of your library](http://meredith.wolfwater.com/wordpress/index.php/2005/12/10/a-clear-vision-for-the-future-of-your-library/) », *Information wants to be free*, décembre,
<http://meredith.wolfwater.com/wordpress/index.php/2005/12/10/a-clear-vision-for-the-future-of-your-library/>

FARKAS, Meredith (2006). « [Let's](http://meredith.wolfwater.com/wordpress/index.php/2006/01/10/lets-make-libraries-better-ok/) make libraries better, ok? », *Information wants to be free*, janvier,
<http://meredith.wolfwater.com/wordpress/index.php/2006/01/10/lets-make-libraries-better-ok/>

STEPHEN, Michael (2005). « Do Libraries Matter: On Library & Librarian 2.0 », *ALA TechSource*, novembre,
http://www.techsource.ala.org/blog/blog_detail.php?blog_id=95

STEPHEN, Michael et Michael CASEY (2005). « Where Do We Begin? A Library 2.0 Conversation with Michael Casey », *ALA TechSource*, décembre,
<http://www.techsource.ala.org/blog/2005/12/where-do-we-begin-a-library-20-conversation-with-michael-casey.html>