



68th IFLA Council and General Conference

August 18-24, 2002

Code Number: 001-128-F
Division Number: V
Professional Group: Reference Work
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 128
Simultaneous Interpretation: Yes

Implications culturelles dans un contexte mondial: le besoin du bibliothécaire de référence de se demander à nouveau « qui est mon client ? »

Carolyn McSwiney
University of South Australia Library
Adelaide, Australia



Résumé:

La mondialisation procure un cadre contextuel pour les changements culturels parmi le groupe d'utilisateur de la bibliothèque. Afin d'être plus efficace, et réellement, plus centré sur le client, le bibliothécaire de référence est porté à se demander à nouveau « Qui est mon client ? » dans ce contexte changeant. Cet article présente une réponse positive et pratique au changement culturel et suggère des moyens de comprendre davantage ce contexte.

SURVOL

Assumant la responsabilité pour les services de bibliothèque que nous offrons : « leur qualité, leur exactitude, leur pertinence et leur applicabilité quant aux besoins de chaque usager » c'est ce que décrit John Levett comme étant la déontologie de la profession de bibliothécaire. (Levett, 1992, 6). Alors, en demandant, « Qui est mon client ? » il a également le devoir de développer une prise de conscience du contexte en évolution de l'utilisateur. De quelle autre manière peut-on offrir des services de bibliothèque 'pertinents' et 'appropriés' ?

Il a été suggéré que le bibliothécaire de référence est plus ardent de vouloir développer des habiletés liées aux ressources documentaires qu'il accède plutôt que de réviser son rôle en relation avec les changements sociologiques du groupe de clients lui-même (McSwiney, 2000). Une façon de traiter de cette lacune est d'explorer les enjeux socioculturels qui sont plus souvent associés à la coopération interculturelle dans le monde des affaires et de les appliquer aux pratiques dans le domaine de l'information et des services de référence. Cet article discute des dimensions de la culture identifiées par le sociologue Geert Hofstede dans le contexte du comportement organisationnel et les rapporte, dans ce cas, au comportement lié à la recherche d'information dans le contexte du travail de référence et de la bibliothèque.

Il y a trois parties à la discussion. Premièrement, la mondialisation et ses concepts associés sont définis et présentés en terme d'un cadre conceptuel faisant référence plus particulièrement à la bibliothéconomie et à la gestion de l'information. Deuxièmement, il y a un renvoi aux enjeux culturels et aux implications que celles-ci ont sur le bibliothécaire dans un contexte culturellement diversifié et de bibliothéconomie transnationale. Ceci est pertinent quoique le milieu de travail soit une bibliothèque publique, une bibliothèque d'entreprise ou une bibliothèque scolaire ou académique. En dernier lieu, cet article tient compte brièvement des approches utilisées par deux bibliothèques pour développer les attitudes et les ensembles de compétences des professionnels de l'information leur permettant de travailler avec plus d'efficacité dans un environnement de travail qui est caractérisé par des changements rapides ainsi qu'une complexité culturelle.

Buts et objectifs

Le but sous-jacent de cet article est d'être à la fois positif et constructif. Le but spécifique de cette présentation est de :

- ∞ créer une prise de conscience quant aux implications que pourrait avoir la mondialisation sur le milieu de travail axé sur l'information
- ∞ identifier des enjeux, des influences et des circonstances culturelles liés au groupe d'utilisateur de la bibliothèque
- ∞ ajouter une dimension supplémentaire à la compréhension des enjeux portant sur la diversité culturelle ainsi que leurs effets sur l'exercice professionnel dans la bibliothèque, surtout en relation avec le travail en référence
- ∞ indiquer certaines façons que les bibliothèques peuvent répondre et ont répondu positivement et avec créativité à la complexité culturelle du groupe d'utilisateur de la bibliothèque.

CADRE CONTEXTUEL

Concepts et terminologie utilisée

La mondialisation a été décrite comme étant l'élément moteur central derrière lequel s'effectue des changements sociaux, politiques et économiques qui restructurent la société et l'ordre mondial (Held et al., 1999, 7). Cet article prend comme point de référence une large interprétation de la mondialisation comme étant un ensemble de procédés perçu comme ajoutant une dimension supranaturelle (très importante) à notre façon de regarder le monde et ses régions. Les effets de ce mouvement se prolongent au travers les domaines sociaux et influent les habitudes migratoires, le souci de l'environnement, le partage de la culture populaire et l'échange de l'information (Held et al., 1999 ; King, 1997 ; Giddens, 1999a).

La mondialisation influence les pensées, les idées et les procédés qui affectent nos vies de tous les jours. Les médias lient plus souvent les changements associés à la mondialisation aux jeux de puissance entre nations, avec les avantages commerciaux et l'exploitation menant à un écart toujours croissant entre riches et pauvres et avec la domination de ceux qui sont avantagés économiquement.¹ Cependant, les effets de l'élan progressif de la mondialisation peuvent aussi se faire sentir au travers des régions du domaine social incluant l'environnement, la culture populaire et la migration de personnes et de communication (Held et al., 1999, 2). En ce sens, il est possible de le voir de manière constructive comme un ensemble de procédés pouvant activer nos façons de penser et nos pratiques professionnelles.

L'innovation technologique a accompagné et a été intégrale aux changements de concepts mondiaux et la transformation qu'elle a effectué est fondamental à la gestion et à l'échange de l'information. L'interdépendance qui en résulte et le sens complémentaire de changement constant et rapide sont explicitement caractéristiques du milieu de travail du bibliothécaire et du gestionnaire de savoirs. Donc, dans ce contexte sociologique plus général, la mondialisation peut être vue comme une source d'énergie pour repenser bon nombre des suppositions professionnelles que nous faisons dans le milieu de travail de la bibliothèque / de l'information. Au niveau du groupe d'utilisateurs de la bibliothèque, les changements culturels qui ont été apportés incitent une revue des suppositions liées aux enjeux tels que la communication interculturelle, les tendances de recherche de l'information et les approches à l'étude. Ceux-ci sont identifiés et discutés davantage au cours de cet article.

Tandis que la mondialisation prend comme point de référence une conscience globale et des systèmes mondiaux, l'internationalisation se concentre sur la nation et les interactions entre entités nationales. L'internationalisation est interprétée dans ce contexte comme étant une réponse à la mondialisation. Je vous propose que les politiques courantes d'internationalisation, comme exemple dans le domaine de l'éducation post-secondaire, trouvent beaucoup de leur énergie et leur contexte dans un cadre plus général de la mondialisation. Dans un effort de s'internationaliser, des institutions en Europe et des pays du littoral pacifique encouragent l'inscription d'étudiants étrangers. Ils offrent également des primes aux étudiants locaux pour étudier à l'étranger ou pour étudier comme étudiant participant à un programme d'échange en complétant soit une partie ou toutes leurs études au sein d'une autre culture et d'un autre pays.

¹ L'écart toujours croissant entre les info-riches et les info-pauvres est un souci valable soulevant de sérieux enjeux pour les professions de la bibliothéconomie et de l'information. Il frappe au cœur de 'l'éthique de service' du bibliothécaire et l'un qui, à ce que je fais confiance, sera adressé ailleurs dans la Conférence.

L'internationalisation de l'éducation est un exemple positif que la mondialisation stimule les nations à interagir et à s'enrichir entre eux avec de nouveaux échanges et instances culturels (Giddens, 1999a ; 1999b). Cette notion de promouvoir de 'nouveaux échanges et instances culturels' au niveau local contenu dans la 'culture' de la profession de bibliothécaire est au cœur de cet article.

Cette période a été décrite comme une période de 'changement transformationnel ¼ lorsque quelque chose survient de si radical que cela modifie notre rendement de base de nos activités quotidiennes' (Hawkins & Battin, 1998, 4). Giddens (1999a) suggère que les changements apportés par la mondialisation que l'on témoigne maintenant affectent presque tous les aspects de la vie et que ce mouvement a été influencé 'surtout par les développements des systèmes de communication'. Ces changements remarquables en communication et les développements novateurs concernant le transfert d'information peuvent facilement être liés en termes pragmatiques de la profession non seulement à la quantité de l'information disponible, au développement de la technologie et à l'impact du Web et de Internet mais peuvent aussi justifier le changement évolutif du groupe d'utilisateurs de la bibliothèque.

En reconnaissant l'impact de ces développements, Jose Marie Griffiths rappelle à la profession qu'il y a toujours eu 'deux impératives prépondérantes' et qu'ainsi que 'la connaissance de domaines de connaissance consignés', les bibliothécaires doivent développer 'leur connaissance des usagers qu'ils desservent que ce soit le grand public dans les bibliothèques publiques ou des groupes hautement spécialisés dans les bibliothèques de recherche ou spécialisées' (Griffiths, 1998, 236). C'est dans cet esprit de 'connaître les usagers que l'on dessert' dans cette période de changements dynamiques que la prochaine section identifie des dimensions de la culture et étudie comment on peut bénéficier de et répondre à ces instances et échanges.

ENJEUX LIÉS À LA CULTURE

Lorsque les bibliothécaires et les professionnels de l'information deviennent plus conscients de leur rôle de fournir un lien entre les chercheurs d'information dans un contexte social mondial croissant et les ressources d'information mondiales, une compréhension plus profonde des changements culturels dans le groupe d'utilisateur de la bibliothèque peut mener vers des services de bibliothèque qui sont plus efficaces et plus réellement axés sur le client.

Cette section identifie quelques-uns des enjeux principaux liés à la culture qui ont été trouvés de jouer un rôle significatif dans le contexte d'offrir des services de référence dans un environnement de bibliothèque culturellement diversifié.

La notion de culture est utilisée dans ce contexte pour dénoter 'l'ensemble des caractéristiques qui distingue un groupe d'un autre' (Hofstede, 1994, 5). En ce sens, c'est, dans les mots de Geert Hofstede, 'non seulement un accrochage pour tous ces motifs de penser, de sentir et d'agir qu'une personne apprend tout au long de sa vie (décrit par Hofstede comme des 'programmes mentaux') mais aussi 'les choses ordinaires et serviles dans la vie : accueillir, manger, montrer ou non des émotions' (Hofstede, 1994, 4, 5). C'est donc dans le comportement de recherche d'information 'ordinaire' dans la bibliothèque – la façon dont les questions sont posées, la façon dont le bibliothécaire est abordé – que la diversité culturelle est évidente.

Les enjeux qui affectent particulièrement ces motifs de comportement dans la bibliothèque sont regroupés dans la section suivante sous trois titres : dimensions de la culture, style d'apprentissage et communication interculturelle.

Dimensions de la culture

Dans le contexte de chercher pour des motifs de la culture dans le sous-groupe des étudiants ou, dans ce cas, des clients de la bibliothèque, il faut faire attention à l'avertissement de Ballard et Clanchy quant aux dangers de stéréotyper les motifs de comportement (Ballard & Clanchy, 1997, 5, 6). Toutefois, des programmes de perfectionnement professionnel portant sur la sensibilisation culturelle pour le personnel de la bibliothèque de la University of Melbourne au cours de plusieurs années, a confirmé de façon itérative que l'application appropriée des dimensions de la culture de Hofstede a aidé les participants à comprendre et à identifier les motifs de recherche d'information dans leurs bibliothèques (McSwiney, Gabb & Piu, 1999). La portée de cet article ne permet qu'un bref survol des théories et de leur application.

Hofstede a étudié les différences organisationnelles culturelles et a identifié leurs implications pratiques et un résumé de ceux-ci se retrouve dans *Cultures and Organizations : Software of the Mind* (Hofstede, 1994). Son travail porte sur la coopération interculturelle et son importance pour la survie et c'est un outil valable pour comprendre les enjeux transculturels dans un environnement de travail culturellement diversifié. Des réponses provenant de 116,000 employés d'IBM dans plus de cinquante pays durant les années 1980 ont été documentées (Hofstede 1994 ; 1986, 306). Cette étude a attiré l'attention aux dimensions clés de la culture qui caractérisent divers groupes culturels. Ces dimensions se sont montrées utiles pour comprendre les transactions ainsi que la dynamique de l'environnement de l'information (McSwiney, Gabb & Piu, 1999 ; McSwiney, 2001) que ce soit un groupe d'utilisateur multiculturel de la bibliothèque publique, l'aspect international qui caractérise la communauté des bibliothèques académiques, le multiculturalisme que l'on retrouve dans la bibliothèque publique ou l'aspect mondial de la communauté des affaires qui accède les bibliothèques d'entreprise.

Les concepts de la *distribution du pouvoir*, des différences *individualistes/collectivistes* entre cultures et diverses attitudes d'*évitement incertain* de Hofstede se reflètent dans le comportement de recherche d'information de l'utilisateur de la bibliothèque. Les théories de Hofstede éclairent, par exemple, la relativité culturelle des *distances de pouvoir* évidentes dans les motifs de comportements en milieu bibliothécaire, perçue dans mon pays d'origine comme étant non caractéristiques des Australiens. Les attitudes de révérence envers la haute direction et ceux ayant des titres et un statut, est en contraste, par exemple, avec l'attitude égalitaire (en apparence décontractée) en Australie entre employeurs et employés. Les praticiens en bibliothéconomie ont également reporté des situations contraires où le poste de bibliothécaire, incluant celui de bibliothécaire de référence, est perçu comme un poste purement de bureau (McSwiney, 1995, 128) et toute opinion qu'il ou elle pourrait exprimer au-delà de la localisation de l'information ou les règlements gouvernant son accès est considéré comme étant hors de ses fonctions. La mobilité accrue des gens d'une région du monde à l'autre (que ce soit pour la migration, l'étude, le travail ou le loisir) a donné lieu à un groupe de clients culturellement diversifié qui représente un éventail d'expériences et d'attentes envers la bibliothèque. Ceci est vrai dans le secteur de la bibliothéconomie et les perceptions du statut professionnel varient selon les attentes d'un groupe fluide d'utilisateurs de la bibliothèque présentement dans une période de changement dynamique.

Le continuum des sociétés *individualiste et collectiviste* tracé par Hofstede aide à expliquer quelques-uns des motifs de comportement de groupe et de dépendance de groupe dans la

bibliothèque particulièrement entre compatriotes. Hofstede a également trouvé que certaines sociétés dépendent davantage sur des structures, lois et règlements que d'autres, une dimension que Hofstede nomme *évitement incertain* (Hofstede, 1994). Cette dimension s'illustre de plusieurs façons dans la bibliothèque, par exemple sur l'importance exagérée placée sur les examens par bon nombre d'utilisateurs des bibliothèques académiques et scolaires ou sur l'attente que le bibliothécaire est là pour fournir une réponse définitive (McSwiney, 1995, 140). Ce motif de recherche d'information est plus souvent associé au contexte australien avec les étudiants qui séjournent de l'Asie tandis que les étudiants locaux utilisent généralement une approche indépendante auto-dirigée. Ces situations et d'autres semblables sont généralement associées avec les utilisateurs de la bibliothèque des régions culturelles qui, dans les études de Hofstede, démontrent un niveau élevé d'évitement incertain.

Traduire les concepts de Hofstede en prise de conscience et en compréhension des différences de la culture telles qu'elles se manifestent dans l'entrevue de référence résulte en une interaction plus efficace et plus satisfaisante pour le bibliothécaire et le client. Cette relation entre ces théories et la recherche d'information est un sujet qui nécessite davantage de recherches.

Antécédents d'apprentissage

Les antécédents d'apprentissage et les différentes approches face à l'éducation sont un élément significatif quant à l'efficacité des services de référence dans un environnement qui devient de plus en plus culturellement diversifié. Ces différences sont reflétées dans le comportement de recherche d'information des groupes de clients de bibliothèques dans des contextes de bibliothèques d'entreprise, publiques ainsi qu'académiques. Les bibliothécaires de référence qui prennent au sérieux leur rôle d'éducateur sont profondément conscients de ceci.

Des différences dans les approches d'apprentissage, et les variantes dans les motifs de recherche d'information qui surviennent de celles-ci, sont liées de près aux dimensions de la culture identifiées dans les études de Hofstede et documentées par Hofstede dans les années 1980 dans un article *Cultural differences in teaching and learning* (Hofstede, 1986). Brigid Ballard et John Clanchy du Study Skills Centre de la Australian National University ont publié leurs observations en rapport aux étudiants étrangers en Australie en 1991 et ont fourni une mise à jour en 1997 dans la publication *Teaching International Students* (Ballard & Clanchy, 1997). Diverses approches quant à l'éducation et l'apprentissage et les différences d'antécédents d'apprentissage influencent l'interaction qui se produit lors des entrevues de référence au travers du secteur des bibliothèques mais sont plus apparentes dans le secteur de l'éducation post-secondaire. Ceci devient plus évident lorsque le secteur, particulièrement en Australie, fournit un effort concerté pour internationaliser 'tous les aspects' de l'éducation post-secondaire (Hamilton, 1998). Ballard et Clanchy ont montré l'influence des attitudes culturelles sur la connaissance des stratégies d'enseignement et d'apprentissage dans leur représentation du continuum d'apprentissage (Ballard & Clanchy, 1997, 12).

En 1995, on a discuté qu' 'il y a peu de services uniques relevant d'institutions tertiaires qui sont en position d'avoir une influence plus significative sur le séjour d'un étudiant étranger [en Australie] que la bibliothèque académique' (McSwiney, 1995, 178) et Alan Bundy (1996, 149) a suggéré que malgré que cette 'conclusion va quasiment de soi' elle n'a 'toujours pas été reflétée de façon claire et constante en orientation client' à l'intérieur des bibliothèques académiques de l'Australie. Au cours des années qui s'écoulèrent, il y a eu des exceptions où plusieurs institutions ont offert à leur personnel et aux étudiants étrangers des programmes conçus pour satisfaire leurs

besoins différentiels dans la bibliothèque académique. Quelques-uns de ceux-ci sont décrits dans la section finale de cet article.

Les impressions du rôle du bibliothécaire de référence varient selon les expériences éducatives préalables du client (McSwiney, 1994 ; 1995) et ces impressions se manifestent dans diverses attitudes face à la recherche d'information auto-dirigée et à la recherche interdisciplinaire. Lié à la dimension d'*évitement incertain* identifié par Hofstede est le cas couramment soulevé par les praticiens professionnels où les étudiants viennent à la bibliothèque en s'attendant de trouver des 'réponses' toutes faites pour leurs travaux de semestre ou leurs projets. Un bibliothécaire pour qui le portfolio était axé sur les étudiants étrangers reportait que les étudiants étrangers approchaient la bibliothèque avec l'attente que le bibliothécaire pourrait leur fournir 'le livre qu'ils espèrent sera *le livre*' qui leur fournira *la réponse*' (McSwiney, 1995, 140). En Australie, ceci est remarquable parce que cette approche est juxtaposée à celle des étudiants locaux qui, dès le début de leur éducation scolaire, sont habitués de fournir des références interdisciplinaires et d'effectuer des recherches auto-dirigées. Le rôle apparent du bibliothécaire dans ce cas est de faciliter leur recherche pour une synthèse du savoir. D'après Ballard et Clanchy, et confirmé par les théories de Hofstede (1994), une approche critique et analytique envers l'apprentissage et la recherche fait partie de l'expérience éducative australienne et est plus commune dans ce pays que dans d'autres de l'Asie et de l'Amérique du Sud où la mémorisation, l'apprentissage par cœur et l'acceptation de faits imprimés ou de 'sagesse reçue' est plus près de la norme.

La connaissance des différences dans les traditions d'apprentissage peut donc être un outil efficace pour identifier les attentes du client et pour les relier à celles du bibliothécaire. C'est utile pour formuler la portée du rôle du bibliothécaire et utile pour expliquer la réticence de certains clients à initier leur propre recherche d'information.

Communication interculturelle

Kerry O'Sullivan a identifié trois raisons pour adresser les enjeux de la communication interculturelle. Premièrement, il suggère qu'on peut discuter que c'est un but valable qui 'devrait' être poursuivi dans un souci d'une meilleure compréhension ; deuxièmement, O'Sullivan propose qu'il y a un besoin d'examiner ces enjeux pour que des transactions interculturelles réussies prennent place (c'est un moyen d'en arriver à la fin surtout dans le contexte des affaires) ; ou, troisièmement, c'est 'un but excellent, enrichissant et valable' (O'Sullivan, 1994, 4).

La communication a une double dynamique et le bibliothécaire ainsi que le client prennent part au succès ou à l'échec de la communication d'un entretien de référence. Dans un contexte de diversité culturelle, il y a des différences dans les motifs de communication entre les sous-groupes à l'intérieur du groupe d'usager de la bibliothèque ainsi qu'entre les bibliothécaires eux-mêmes. Dans cet ère d'emploi généralisé de médias numériques, couplé avec la certitude de la dépendance progressive et importante de matériel analogue, (Johanson, Schauder & Lim, 1998, 134) les défis de la communication interculturelle s'étend au travers le parlé et l'écrit. Il y a des demandes particulières d'être articulé et précis lors de la communication efficace par moyens électroniques.

Les éléments de la communication interculturelle influencent les échanges de référence que ceux-ci prennent place dans un contexte multiculturel local ou en faisant partie d'un échange international. La communication orale a son propre ensemble de défis que ce soit un échange face-à-face, par téléphone ou un autre moyen de télécommunication. Des accents phonétiques et sémantiques posent des problèmes particuliers dans un pays comme l'Australie où l'on prend pour acquis que notre anglais est la 'norme' et que nos accents et notre usage des mots sont acceptés

universellement. Combinez, par exemple, l'accent australien et des expressions familières locales avec du jargon de bibliothéconomie et des acronymes et les clients qui ne parlent pas l'anglais ainsi que des gens qui parlent l'anglais et viennent de d'autres régions font face à un défi redoutable.

La communication en ligne circonviendrait plusieurs des défis phonétiques que l'on rencontre lors d'entrevues face-à-face mais des problèmes supplémentaires surviennent lorsque des entretiens réussis dépendent uniquement de l'écrit. La circonlocution pratiquée dans certaines régions du monde (par exemple, Asie) est en contraste avec l'approche directe (se rendre immédiatement au but) couramment utilisée dans la société occidentale. Ici aussi, les coutumes culturelles et les traditions rendent compte des différents motifs de communication interculturelle incluant le choix du sujet, la communication non-verbale et langage corporel, l'utilisation d'honorifiques et de gestes liés au respect, l'évitement de la 'perte de visage' et l'interprétation de ce qui constitue la courtoisie et la politesse (O'Sullivan, 1994, 94). Les théories de Hofstede soutiennent ces motifs de communication qui, eux-mêmes, démontrent diverses interprétations de la distance du pouvoir et niveaux d'évitement incertain.

Tandis qu'en termes pragmatiques il est impossible de distinguer chaque réponse ou motif dans un cadre interculturel, il est possible de 'bâtir les compétences pour interpréter, évaluer et développer d'efficaces stratégies de communication' (O'Sullivan, 1994) et de développer une sensibilité face aux indicateurs, signaux et codes utilisés par une cohorte d'utilisateurs de la bibliothèque qui est culturellement diversifiée.

RÉPONSES DE LA BIBLIOTHÈQUE ACADÉMIQUE

Dans le contexte présenté ci-haut, l'utilisateur de la bibliothèque apporte à l'interface de la référence un corpus de 'croyances coutumières, de formes sociales et de traits matériels' (Furnham & Bochner, 1982, 173) souvent étranger pour le bibliothécaire. Répondre aux besoins différentiels de l'utilisateur de la bibliothèque dans un climat de changement mondial et de diversité culturelle requiert de nouvelles compétences et une sensibilité accrue de la part du bibliothécaire. Cela demande aussi du gestionnaire de la bibliothèque de nouvelles stratégies pour développer ces ensembles de compétences auprès du personnel de la bibliothèque.

Il y a plusieurs façons d'aborder ceux-ci. En 1997, Alan Bundy a observé que l'importance 'du financement et de l'orientation client ne reflétait pas clairement et de façon constante' les bibliothèques académiques des universités australiennes (Bundy, 1997, 149). Depuis ce temps, il y a eu quelques réponses quoiqu'il soit difficile de les définir comme étant 'claires et constantes'. Un degré raisonnable de diversité et d'autonomie qui caractérise chaque université en Australie pourrait peut-être expliquer la pluralité des réponses aux influences mondiales et à l'internationalisation du secteur. Deux exemples sont cités ici. La University of Melbourne, entre 1998 et 2000, a financé des programmes de perfectionnement professionnel portant sur la sensibilisation culturelle au cours de trois ans par la Victorian Transcultural Psychiatry Unit pour le personnel de ses bibliothèques. Ces programmes ont été reportés dans le *Australian Library Journal* (McSwiney, Gabb & Piu, 1999). Des ateliers pour le personnel du large ont abordé un autre ensemble de besoins tandis que des programmes en usage de la bibliothèque et en formation de l'utilisateur ont été offerts au cours des trois dernières années au personnel et aux par le personnel de la bibliothèque de la University of South Australia.

En étant proactif lors de l'identification et la mise en œuvre d'initiatives de recherche, en concevant des programmes de développement pour le personnel en cernant la sensibilisation

culturelle comme focus et en investissant des fonds et des ressources humaines dans l'enseignement de la bibliothéconomie et des programmes de formation de l'utilisateur conçus spécifiquement pour aborder les besoins différentiels liés aux antécédents culturels, la profession de bibliothécaire peut ajouter une dimension importante à son éventail de recherche et sa littérature. Ce forum et le thème de cette conférence sont des étapes constructives menant vers ce but.

CONCLUSION

Sous le titre *Runaway World*, lors des Lectures Reith en 1999, Anthony Giddens observait que les effets des tendances mondiales ne peuvent être ignorés car ils empiètent sur nos vies professionnelle et personnelle en tant que 'première génération à vivre dans cette société mondiale et cosmopolite dans laquelle on ne peut que voir que faiblement les contours' (Giddens, 1999a). Giddens croit que

La mondialisation n'est pas liée à nos vies aujourd'hui. C'est un virage dans les circonstances même de nos vies. C'est la façon dont nous vivons maintenant. (Giddens, 1999a)

J'ai suggéré que les implications culturelles de ce contexte font appel à un virage partant d'un confort lié à la routine et aux services symboliques vers un niveau d'échange culturel qui est excitant et enrichissant tant pour le bibliothécaire que pour le client (McSwiney, 2001). C'est cet idéal qui a motivé cet article et qui inspire nos efforts vers une compréhension de la cohorte diversifiée et culturellement complexe d'utilisateurs de la bibliothèque pour qui l'on tente toujours de satisfaire les besoins d'information.

La question 'Qui est mon client ?' doit être posée à nouveau dans le cadre d'un contexte culturel riche et dynamique et c'est en cherchant consciemment de comprendre ce contexte que le bibliothécaire pourra se rapprocher à une réponse qui assure que nos services sont, en effet, appropriés et pertinents.

Note biographique

Carolyn McSwiney est née en Australie et écrit en se basant sur ces vingt ans en éducation et en administration scolaire en Asie du Sud. Le premier projet de recherche majeur de Carolyn a été publié sous le titre *Essential Understandings : International students, learning, librarians* et sa thèse de doctorat est intitulée *Internationalization of the University Implications for the Academic Library*.