

L'évolution des services de référence. L'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon).

David Soret

► **To cite this version:**

David Soret. L'évolution des services de référence. L'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon).. domain_shs.info.aufr. 2007. mem_00000443

HAL Id: mem_00000443

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000443

Submitted on 8 Mar 2007

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude – Janvier 2007

**L'évolution des services de référence.
L'exemple du Renseignement
documentaire à Doc'INSA (Lyon).**

David Soret

Sous la direction d'Elisabeth Noël
Conservateur de bibliothèque - ENSSIB

école nationale supérieure des sciences de l'information et de
la bibliothèque
école nationale supérieure des sciences de l'information et de
la bibliothèque
école nationale supérieure des sciences de l'information et de
la bibliothèque
école nationale supérieure des sciences de l'information et de
la bibliothèque
école nationale supérieure des sciences de l'information et de
la bibliothèque
enssib

école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

Remerciements

Je tiens à remercier chaleureusement Madame Guillemette Trognot, responsable de l'accueil à Doc'INSA pour la patience dont elle a toujours témoigné malgré mes questions nombreuses et répétées, son enthousiasme communicatif et régénérateur, ainsi que sa disponibilité en dépit d'un emploi du temps surchargé.

Je tiens également à remercier l'ensemble de l'équipe des bibliothèques de l'INSA qui, en me réservant un si bon accueil, a contribué à faire de ce stage un moment aussi agréable qu'enrichissant. Un merci tout particulier à Sandrine, qui a dû supporter ma présence au quotidien, et à Laurent pour sa bonne humeur inaltérable.

Je suis particulièrement reconnaissant envers Madame Elisabeth Noël d'avoir bien voulu diriger mes travaux et guider ma recherche en ouvrant des perspectives qui m'étaient inconnues, tout en la recadrant quand cela était nécessaire.

Je suis profondément redevable à Madame Catherine Jackson de ses conversations fructueuses et de ses points de vue éclairés. Les encouragements prodigués par Mademoiselle Claire Nguyen m'ont été d'un précieux secours moral.

Toute ma reconnaissance va à Martine, lectrice efficace et toujours disponible, ainsi qu'à Alexandra, correctrice rigoureuse et de bon conseil. Merci à Jamikara pour l'assistance technique.

Pour leur contribution à ma réflexion, je souhaiterais adresser mes remerciements mes plus sincères à Alix, Christophe et Maxime (sociologie) ; Véronique (évaluation) ; Pascal et Xavier (Web 2.0). Je tiens tout particulièrement à exprimer ma gratitude envers David Benoist pour sa serviabilité et ses conseils judicieux. Qu'il soit ici remercié.

Toute mon affection va à Daniel, Solène et Magali pour leur soutien sans faille dans les instants de doute et leur indéfectible amitié.

Résumé :

Nés il y a un siècle aux Etats-Unis, les services de référence connaissent depuis une dizaine d'années une chute sans précédent de leur fréquentation, provoquée par la diffusion d'Internet et l'usage massif des moteurs de recherche. Leur implantation tardive en France, souvent réalisée en passant directement à l'étape du virtuel, ne contribue pas à les mettre à l'abri d'une pareille désaffection. Le cas du Renseignement documentaire à la bibliothèque de l'INSA (Lyon) nous invite à une réflexion sur les perspectives d'avenir des services de référence et sur leur nécessaire adaptation à un environnement toujours plus concurrentiel.

Descripteurs :

Bibliothèques et Internet

Bibliothèques**Services de référence virtuels

Bibliothèques universitaires**France

Bibliothèques universitaires**Services de référence

| |
|--|
| Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée. |
|--|

Abstract:

Born in the United States a century ago, the reference services are experiencing for ten years a decline of their activity never known before, caused by the diffusion of Internet and the massive use of search engines. They have been established in France of late, and the process was often carried out by jumping directly to the virtual stage, but still without ensuring that they're going to be used. The case of Renseignement documentaire of the INSA (Lyon) Library invites us to think the future prospects of the reference services and their necessary adaptation over, in surroundings more and more competitive.

Keywords:

Libraries and the Internet

Electronic reference services

Academic Libraries**France

Academic libraries **Reference services

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCTION | 7 |
| DE L'INVENTION D'UNE NOTION A LA MISE EN ŒUVRE D'UN SERVICE | 11 |
| 1. QUELQUES DEFINITIONS | 11 |
| 1.1. <i>Un modèle issu du secteur marchand</i> | 11 |
| 1.2. <i>Les spécificités de la servuction en ligne</i> | 14 |
| 1.3. <i>Les services de référence : une approche systémique</i> | 16 |
| 2. BREVE HISTOIRE DES SERVICES DE REFERENCE..... | 17 |
| 2.1. <i>Naissance d'une notion</i> | 17 |
| 2.2. <i>De la découverte des reference services</i> | 20 |
| 2.3. <i>...A leur difficile acclimatation</i> | 22 |
| 3. LE RENSEIGNEMENT DOCUMENTAIRE A DOC'INSA | 26 |
| 3.1. <i>Les moyens</i> | 27 |
| 3.2. <i>L'activité</i> | 28 |
| 3.3. <i>Le suivi</i> | 31 |
| L'EVOLUTION DES SERVICES DE REFERENCE DANS UN ENVIRONNEMENT CONCURRENTIEL | 34 |
| 1. REFERENCE TRADITIONNELLE CONTRE REFERENCE A DISTANCE : UNE CONCURRENCE INTERNE ?..... | 34 |
| 1.1. <i>Référence en ligne : une légitimité (déjà) controversée</i> | 34 |
| 1.2. <i>Des pratiques différentes ?</i> | 37 |
| 1.3. <i>De la bibliothèque hybride au tout numérique</i> | 40 |
| 2. LA CONCURRENCE DES NOUVEAUX ACTEURS DE L'INFORMATION..... | 42 |
| 2.1. <i>Un changement de paradigme</i> | 42 |
| 2.2. <i>Une concurrence sur tous les fronts</i> | 45 |
| 2.3. <i>Services de référence par gros temps</i> | 48 |
| 2.4. <i>Le phénomène Google</i> | 55 |
| 2.5. <i>Bibliothèques en prospective</i> | 61 |
| 2.6. <i>Le Web 2.0 ou la concurrence par le bas</i> | 67 |

| | |
|--|------------|
| QUELLES PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT POUR UN SERVICE DE REFERENCE ?..... | 71 |
| 1. DEFINIR UNE POLITIQUE DE SERVICE..... | 71 |
| 1.1. <i>Organisation et finalité du service</i> | 71 |
| 1.2. <i>Une évaluation nécessaire mais difficile</i> | 74 |
| 2. POUR UNE STRATEGIE DU RENSEIGNEMENT DOCUMENTAIRE | 77 |
| 2.1. <i>Vers la personnalisation des services</i> | 77 |
| 2.2. <i>Un métier en mutation</i> | 81 |
| 2.3. <i>Le nécessaire développement des réseaux collaboratifs</i> | 85 |
| CONCLUSION..... | 90 |
| BIBLIOGRAPHIE | 92 |
| TABLE DES ANNEXES | 110 |

Introduction

«Only librarians like to search; everyone else likes to find »¹

« Ici la Table de Travail n'est plus chargée d'aucun livre. A leur place se dresse un écran et à portée un téléphone. Là-bas au loin, dans un édifice immense, sont tous les livres et tous les renseignements [...] De là on fait apparaître sur l'écran la page à lire pour connaître la réponse aux questions posées par téléphone, avec ou sans fil. Un écran serait double, quadruple ou décuple s'il s'agissait de multiplier les textes et les documents à confronter simultanément ; il y aurait un haut-parleur si la vue devait être aidée par une donnée ouïe, si la vision devait être complétée par une audition. Une telle hypothèse, un Wells certes l'aimerait. Utopie aujourd'hui parce qu'elle n'existe encore nulle part, mais elle pourrait bien devenir la réalité de demain pourvu que se perfectionnent encore nos méthodes et notre instrumentation. Et ce perfectionnement pourrait aller peut-être jusqu'à rendre automatique l'appel des documents à l'écran (simples numéros de classification, de livres, de pages) ; automatique aussi la projection consécutive, pourvu que toutes les données aient été réduites en leurs éléments analytiques et disposées pour être mises en oeuvre par les machines à sélection. »²

Dans une vision prophétique de l'avenir des bibliothèques, Paul Otlet prédisait dès 1934 l'association, exprimée en d'autres termes, entre nouvelles technologies et renseignement aux usagers. Le futur lui a donné raison. Les services de référence virtuels concrétisent les espoirs de « l'homme qui voulait classer le monde. »³ Mais, dans son utopie de Bibliothèque universelle, Paul Otlet n'avait pas prévu que

¹ La formule apparaît dans **TENNANT Roy**. Digital Libraries. Avoiding Unintended Consequences. [en ligne] *Library Journal*. 1^{er} janvier 2001. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com/article/CA156524.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

² **OTLET Paul**. *Traité de documentation : le livre sur le livre : théorie et pratique*. Liège : Centre de lecture publique de la Communauté française de Belgique ; Bruxelles : Ed. Mundaneum-Palais mondial, 1989, pagination multiple (fac-sim. de l'édition de Bruxelles, 1934). P. 428/524.

³ Titre d'une récente biographie consacrée à Paul Otlet : **LEVIE Françoise**. *L'homme qui voulait classer le monde : Paul Otlet et le Mundaneum*. Bruxelles : les Impressions nouvelles, 2006, 351 p.

les technologies aient une application hors des murs de l'institution. L'entrée dans l'ère numérique, caractérisée par la diffusion massive d'Internet, représente pour les bibliothèques, dessaisies d'un certain monopole dans la recherche de l'information, un défi inédit : comment résister aux nouvelles industries culturelles qui, dotées de moyens financiers considérables et proposant des outils puissants et faciles d'utilisation, dupliquent certaines de leurs fonctions ? Les services de référence sont en première ligne dans la compétition qui s'annonce : directement menacés par les moteurs de recherche et l'augmentation consécutive des pratiques autodocumentaires, ils sont pourtant une réponse à l'excès d'information, les bibliothécaires s'efforçant de sélectionner, d'évaluer et d'organiser cette dernière au profit de l'utilisateur. De par la nature personnalisée des prestations qu'ils proposent, ils s'inscrivent parfaitement dans la logique de service qui prévaut aujourd'hui et rejoignent les conceptions plaçant l'utilisateur au centre des préoccupations.

Nous avons tenté d'analyser l'évolution des services de référence en gardant toujours à l'esprit trois grandes lignes directrices :

- C'est aux États-Unis que sont nés les services de référence et se sont manifestés les premiers signes de leur déclin voilà maintenant dix ans. C'est pourquoi un intérêt tout particulier a été accordé aux conditions et aux limites de la transposition d'une logique typiquement anglo-saxonne de la référence aux bibliothèques françaises, d'où cette tradition est largement absente. La production littéraire consacrée à la question est révélatrice de cette différence culturelle : face à la profusion de travaux accordés aux services de référence en ligne, on pourra s'étonner de la pauvreté des études consacrées aux services de référence classiques de part et d'autre de l'Atlantique. Mais si cette absence est due en France à l'ignorance de tels services, c'est à leur banalité qu'elle est redevable en Amérique du Nord. Les allers-retours entre la France et les États-Unis seront donc fréquents.
- Quel est l'impact des nouvelles technologies sur les services de référence ? Se limitent-elles à l'apport de nouveaux outils ou sont-elles susceptibles de modifier en profondeur le travail de référence ? Au-delà d'une évidente

différence de nature dans l'interaction, on peut s'interroger sur le service en lui-même. Entre un renseignement bibliographique fourni oralement en direct et un renseignement écrit donné par courriel en réponse à une demande faite via le même média, a-t-on affaire au même travail ? Le service fourni est-il identique ? S'il est acquis que la fourniture d'un renseignement est, comme tout service, le produit d'une interaction entre un usager et un bibliothécaire au terme d'un processus dit de servuction, on peut supposer que le degré et le type d'implication conditionnent le résultat final. L'avènement du numérique, qui précipite la « fin du papier » mais s'accompagne paradoxalement d'un retour à l'écrit, ne peut rester sans influence sur le travail de référence.

- Dans quelle mesure les nouvelles technologies de l'information remettent-elles en cause les bibliothèques telles qu'elles existent (encore) aujourd'hui ? Cette interrogation fait suite à la violente polémique qui a agité la communauté des bibliothécaires américains au lendemain de la publication d'un article sur la désaffection frappant les bibliothèques et la supposée volatilité des usagers⁴. Le déclin des services de référence ne ferait qu'annoncer le démantèlement des bibliothèques, fonction après fonction. Le stade ultime étant incarné par le titanesque projet de numérisation lancé par Google fin 2004. Sans céder au catastrophisme, il est nécessaire de s'interroger sur les conditions d'adaptation à un environnement fortement concurrentiel, et notamment sur la mise en place de nouveaux services, en meilleure adéquation avec les aspirations des usagers.

La bibliothèque de l'INSA est un cas représentatif des enjeux auxquels sont aujourd'hui confrontés les services de référence. Cas original également car le Renseignement documentaire (appellation locale) existe depuis 1998 et propose depuis ses débuts un service en ligne. La bibliothèque de l'INSA n'est donc pas confrontée à un problème de création mais de perfectionnement, de revitalisation et d'adaptation d'un service déjà existant. La question se pose aujourd'hui dans de

⁴ L'article par lequel le scandale est arrivé est dû à **CARLSON Scott**. The Deserted Library. [en ligne] *The Chronicle of Higher Education*. 16 novembre 2001. Disponible sur : <<http://chronicle.com/free/v48/i12/12a03501.htm>> (consulté le 7 janvier 2007). Le chapeau de l'article sonnait comme un *casus belli* et annonçait le ton provocateur de la suite du texte : « *As Students Work Online, Reading Rooms Empty Out -- Leading Some Campuses to Add Starbucks* »

nombreuses bibliothèques universitaires ou de lecture publique : que faire avec ce qui existe déjà ? Bien sûr, il existe encore en France de nombreux établissements entièrement dépourvus de service de référence sous quelque forme que ce soit, mais, du moins, l'idée d'un tel service est-elle aujourd'hui largement acceptée.

De l'invention d'une notion à la mise en œuvre d'un service

1. Quelques définitions

1.1. Un modèle issu du secteur marchand

Les deux dernières décennies ont vu l'expression de « services aux publics » se substituer progressivement à celle de « service public ». Le changement de nombre et de structure grammaticale va au-delà de l'afféterie stylistique : il exprime une mutation sémantique, elle-même révélatrice d'un bouleversement idéologique. Dans *le Bulletin des bibliothèques de France*, l'expression apparaît pour la première fois au milieu des années 1980 sous la forme d'une note infrapaginale : « *Extrait d'un rapport réalisé à la suite d'un voyage d'étude effectué aux Etats-Unis en avril 1985, et intitulé : Les usagers des bibliothèques publiques américaines : leur profil sociologique, les services aux publics spécifiques, l'évaluation des services rendus.* »⁵ L'occurrence initiale, quoique discrète, survient dans un contexte où sont déjà présents les enjeux à venir : le titre du rapport met l'accent sur la segmentation des usagers et la création de services destinés à des publics différenciés, ainsi que sur la nécessité d'évaluer ces mêmes services. La provenance géographique de l'expression ainsi que la date de son irruption dans le lexique bibliothéconomique français n'ont rien pour étonner. Les années quatre-vingts sont celles de la remise en cause de l'Etat-providence dans le sillage de la récession touchant l'économie mondiale à partir de la crise pétrolière de 1973. Le retour de théories économiques libérales contestant le bien-fondé de l'interventionnisme étatique a d'abord eu lieu aux Etats-Unis, sous la présidence de Ronald Reagan, avant de se déplacer en Europe via le Royaume-Uni, alors gouverné par Margaret Thatcher. Dans le monde de l'entreprise, de nouveaux

⁵ **POULAIN Martine.** Les bibliothèques américaines et l'analphabétisme. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, n° 6, p. 534-535. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2006)

discours se font alors entendre, en provenance de disciplines émergentes comme le management ou le marketing. C'est à ce dernier qu'est empruntée la notion de services, employée au pluriel.

Théorisé et constitué en discipline autonome dès les années cinquante, le marketing est « *l'ensemble des moyens dont disposent les entreprises en vue de créer, de conserver et de développer leurs marchés ou, si l'on préfère, leurs clientèles.* »⁶ Alors que le service public renvoie à la notion d'intérêt général, fréquemment assumé par l'Etat, *les services aux publics* se préoccupent des besoins exprimés par les individus. Ce basculement d'une mission à une offre est clairement imputable à « l'approche marketing » adoptée bon gré mal gré par la réflexion bibliothéconomique depuis une vingtaine d'années.

Pour Christine Ollendorff, trois services de base caractérisent les bibliothèques : la mise à disposition des documents, la recherche documentaire et la formation des utilisateurs⁷. Ces services « *constituent la largeur de l'offre ; plus l'offre est large, plus l'usager peut satisfaire à un nombre élevé de besoins.* » Une offre qui peut voir sa profondeur accrue grâce à certains outils permettant d'accéder plus rapidement à une information plus riche : guide du lecteur, catalogue informatisé et service de référence sont autant d'instruments facilitant la recherche documentaire. La largeur d'une offre se définit donc comme la gamme des services proposés aux usagers afin de répondre à leurs besoins tandis que sa profondeur correspond à la diversité des moyens disponibles pour y parvenir. « *Cet ensemble de services aux usagers – front-office – coexiste dans la bibliothèque avec son volet fonctionnel : les acquisitions, le traitement, la conservation des documents, et avec tous les aspects qui concernent la gestion, l'organisation et la logistique de l'unité – back-office.* » De la distinction entre *front-office* et *back-office*, que le jargon professionnel traduit par service public et travail interne, découle la notion de servuction : la vocation du *back-office* est la préparation et la maintenance de

⁶ LENDREVIE Jacques et al. *Mercator, théorie et pratique du marketing*. Paris : Dalloz, 1983, 513 p. Cité in CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1996, 429 p.

⁷ OLLENDORFF Christine. L'offre de service en bibliothèque académique : un essai de modélisation. [en ligne]. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, n°4, p.47-54. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

services que le *front-office* a pour objectif de réaliser en coopération avec l'utilisateur. C'est dans cette co-production que réside l'originalité de la servuction, définie par Florence Muet et Jean-Michel Salaün comme « *moment où l'utilisateur et le producteur combinent leur énergie pour produire le service.* »⁸ En insistant sur « *la participation de l'utilisateur du service à la réalisation de ce même service* », les auteurs mettent l'accent sur le rôle joué par les usagers de la bibliothèque et, ce faisant, opèrent un renversement de perspective radical. Traditionnellement axée autour du document et de sa conservation, la bibliothèque aurait maintenant pour fonction principale d'offrir des services à des publics placés au centre de ses préoccupations. Bertrand Calenge, dans une partie intitulée « *la bibliothèque en servuction* » de son manuel devenu classique, souhaite que « *la démarche de service abandonne quant à elle la référence implicite au fonds et s'articule sur l'utilisateur.* »⁹ A cette prise de position tranchée fait suite l'énumération des trois principes d'organisation autour desquels la bibliothèque s'articule et qui donnent son titre à l'ouvrage : accueillir, qui suppose une organisation matérielle orientée vers la satisfaction de l'utilisateur ; orienter, qui comprend une fonction de guidage à l'intérieur des collections ; informer, qui implique une dimension de documentation tout autant que de découverte. Et de conclure : « *si l'objectif général de la bibliothèque reste bien l'information de l'utilisateur, et si l'information participe bien de l'orientation et de l'accueil, ces dernières fonctions débordent bien souvent la transaction finale pour être à l'écoute du public au-delà des modalités d'information.* »

Véritable révolution copernicienne, ce modèle théorique a l'immense mérite de rappeler que les bibliothèques sont faites pour les usagers et non l'inverse. La notion de service a aussi l'avantage de donner aux professionnels des bibliothèques un outillage conceptuel pour penser l'offre documentaire en fonction des besoins des utilisateurs. Toutefois, on ne pourra que s'inquiéter du changement de statut du marketing, initialement méthode d'analyse, élevé au rang de sésame idéologique.

⁸ MUET Florence, SALAÛN Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information. Bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2001, 221 p.

Pour une approche synthétique de la notion de servuction, se reporter à MESGUICH Véronique, MUET Florence. [en ligne] *L'Oeil de l'ADBS*. sept. 2006 <http://www.adbs.fr/site/publications/oeil_adbs/11/oeil_adbs_no11.html> (consulté le 7 janvier 2007)

⁹ CALENGE Bertrand. *Op.Cit.* P. 65.

Vouloir à tout prix satisfaire l'utilisateur (on entend parfois prononcer en France le terme de client, ce qui témoigne de la transposition sans précaution d'un modèle s'appliquant à la sphère marchande), c'est aussi prendre le risque d'un appauvrissement des collections, acquisitions et désherbage ne se fondant plus que sur la demande de documents plébiscités mais peu diversifiés¹⁰. Or, quels services une bibliothèque peut-elle prétendre offrir si elle se trouve dépouillée de la plus grande part de ses collections ?

1.2. Les spécificités de la servuction en ligne

Initialement conçu dans un contexte d'échanges traditionnels, le concept de servuction garde-t-il toute sa pertinence dans un environnement numérique ? En définissant le site Web comme « *l'interface technologique qui soutient la rencontre de service entre l'entreprise et ses clients* », William Sabadie et Eric Vernettes considèrent que la relation électronique ne diffère pas fondamentalement de l'interaction physique¹¹. Si l'on admet ce postulat, dans quelle mesure le modèle de la servuction en ligne peut-il s'appliquer à la prestation offerte par le bibliothécaire à l'utilisateur dans le cadre du renseignement documentaire ? Les auteurs, en rappelant les trois caractères spécifiques de l'activité de service (intangibilité, inséparabilité, hétérogénéité), se sont attachés à comparer les principes de la servuction classique et celles régissant son homologue électronique :

- **Intangibilité** : la nature immatérielle du service est renforcée par Internet car l'interaction se déroule dans un cadre virtuel. L'ajustement de l'offre à la demande y est moins problématique car un service de référence virtuel, sauf s'il est synchrone, ne court pas le risque de se voir déborder par un brusque

¹⁰ Autre objection à une orientation vers le tout-service, la crainte de voir les bibliothèques amputées de certaines fonctions, notamment celles relevant de la médiation. Pour J. Creusot et J. Schöpfel, « *Placer l'utilisateur final au centre des choix pour la bibliothèque n'est pas une mauvaise affaire en soi. Mais vu avec un peu de recul, l'évolution de la bibliothèque vers un prestataire de services s'apparente parfois à une approche marketing. Si les besoins des communautés scientifiques trouvent leur réponse dans les produits et services des producteurs d'information, la bibliothèque devient une sorte de service annexe de l'industrie de l'IST, sans véritable valeur ajoutée.* »

Voir CREUSOT Jacques, SCHÖPFEL Joachim. Le Tao de la bibliothèque numérique – bibliothèque sans bibliothécaire ? [en ligne] In *Les bibliothèques numériques*, 2005, Papy, Fabrice et Euvrard, Gil-François (Dir.) Hermès Science Publications (Ed.). Disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00107231/en/> (consulté le 7 janvier 2007)

¹¹ SABADIE William, VERNETTE Eric. La servuction « on line » : points communs et spécificités face à la servuction traditionnelle. [en ligne] Téléchargeable sur : <<http://www.iae.univ-nantes.fr/emarket/emarket2003/articlevernettes.doc>> (consulté le 7 janvier 2007)

afflux d'usagers. En revanche, le délai de réponse en ligne est supérieur à celui d'une prestation en direct, ce qui contredit la règle générale voulant que la délivrance d'un service via Internet soit plus rapide : l'accès au service se fait au détriment de sa vitesse (tout le monde peut poser une question en même temps mais il faut attendre pour obtenir une réponse). La notion de risque, liée aux interactions en ligne de nature commerciale (produit défectueux ou ne correspondant pas aux attentes du client, « piratage » d'informations bancaires, etc.) est peu présente dans le cas de la fourniture de renseignements. Cela n'exclut pas certaines préoccupations liées à l'intangibilité du service : le délai annoncé sera-t-il tenu ? La confidentialité sera-t-elle respectée ? Enfin, la défiance qui peut entacher les échanges anonymes se déroulant dans un environnement virtuel peut trouver un remède dans la notoriété ou la bonne réputation d'un établissement.

- **Inséparabilité** : production et consommation d'un service sont simultanées. Les auteurs notent l'introduction massive des technologies de self-service dans l'Internet. Les services de référence s'inscrivent en partie dans cette tendance lourde de l'offre à distance. Quand un usager adresse une demande de renseignement à une bibliothèque, il doit d'abord remplir un formulaire et rédiger seul sa question ; il n'a alors pour seul « interlocuteur » que son écran d'ordinateur, d'où l'importance de l'ergonomie du site Web et de la présence d'outils destinés à pallier l'absence de personnel en contact (FAQ par exemple). L'essentiel du service reste toutefois fourni par le bibliothécaire qui a toujours la possibilité de demander à l'utilisateur de préciser sa question et, ce faisant, de réinstaurer une relation interpersonnelle. En matière de renseignement, la pratique du self-service intégral est surtout représentée par l'autodocumentation dont le développement, facilité par les moteurs de recherche, est exponentiel.
- **Hétérogénéité** : chaque prestation étant individualisée, le processus de servuction est nécessairement hétérogène. Idéalement, un service de référence doit fournir des prestations en exacte adéquation avec les besoins de l'utilisateur et, donc, personnaliser le service rendu. La standardisation des transactions

médiatisées par un ordinateur se limite, dans le cas du renseignement, à un passage par une page Web commune à tous mais le formulaire à compléter, de par les choix qu'il impose (finalité de la question, niveau d'études...), réintroduit une part de singularité. Fondamentalement, les services de référence restent peu touchés par le phénomène d'uniformisation induit par Internet et demeurent largement artisanaux.

1.3. Les services de référence : une approche systémique

Le terme de service n'a jusqu'à présent été envisagé que comme synonyme de prestation. Pourtant, il se définit également comme « *organisme chargé d'une branche d'activités dans un établissement.* » En tant qu'élément constitutif d'une bibliothèque, le service de référence relève de cette seconde acception.

« *Fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation* »¹², le service de référence se rattache plus largement à la notion d'accueil, point nodal de l'organisation d'un établissement par principe destiné aux usagers. La fourniture d'information, qui est sa raison d'être, ne peut toutefois s'envisager que dans le cadre élargi de l'ensemble des moyens offerts par la bibliothèque constituée en système pour parvenir à cette même fin. Le service de référence n'étant qu'un élément parmi d'autres d'un dispositif dont l'objectif est de faire accéder l'utilisateur rapidement et aisément à l'information recherchée, il ne peut être étudié indépendamment de l'organisation dont il participe. Il est nécessaire de prendre en considération les autres services proposés au public ainsi que les outils mis à leur disposition : site Web, catalogue, formation des usagers, PEB... L'analyse que nous proposons, tout en restant centrée sur les services de référence, s'efforcera donc de mettre en évidence les interactions de ces derniers avec des éléments ou des phénomènes, intérieurs ou extérieurs aux bibliothèques, qui conditionnent leur mode de fonctionnement et vont parfois jusqu'à en menacer l'existence.

Qu'un service ait pour vocation de renseigner les usagers alors que son appellation ne fait sens que pour les professionnels n'est pas le moindre des paradoxes. Claire

¹² CALENGE Bertrand. *Op.Cit.* P. 185.

Stra, dans l'ouvrage pionnier dirigé par Corinne Verry-Jolivet¹³, fait remarquer que l'adoption d'une expression calquée sur une locution américaine (*Reference services*) ne clarifie pas la notion, et cela d'autant plus que le service ainsi désigné est étranger à la culture bibliothéconomique française. Hors du cercle restreint des bibliothécaires, l'expression ne signifie rien pour un francophone et il n'existe aucun équivalent vraiment satisfaisant : « service de renseignement » renvoie à une idée d'orientation ; « renseignement bibliographique » est restrictif ; « service d'information » a une connotation généraliste. L'idéal pour mettre un terme à cette cacophonie terminologique serait de trouver une appellation générique et conventionnelle pour ce type de service, de façon à permettre une identification par tous, nécessité d'autant plus impérieuse à l'âge du Web et des services de référence virtuels. L'expression rigoureuse de « renseignement documentaire », utilisée par Doc'INSA, pourrait désigner de façon assez suggestive tout service de référence d'une bibliothèque universitaire tandis que l'appellation de « (service de) Questions/Réponses », plus ouverte, pourrait convenir en lecture publique.

2. Brève histoire des services de référence

2.1. Naissance d'une notion

Aux Etats-Unis, le terme de *reference* se répand dans les années 1880 mais son occurrence première reste inconnue¹⁴. Au départ, le terme semble avoir été utilisé pour désigner des livres « *which do not circulate* », c'est-à-dire des usuels dont l'objectif principal était d'éviter aux bibliothécaires de se faire déranger par d'éventuels lecteurs en quête de renseignements. Les importuns se voyaient alors renvoyés vers ces ouvrages. L'apparition des services de référence est liée à des facteurs sociaux, notamment l'accès à l'instruction publique de catégories de la population de plus en plus importantes et, par voie de conséquence, l'émergence d'un lectorat nombreux mais pas nécessairement familiarisé avec l'univers du livre.

¹³ VERRY-JOLIVET Corinne (dir.). *Créer et gérer un service de référence*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1996, 143 p.

¹⁴ La brève histoire des services de référence que nous retraçons ici a été établie à partir de JANES Joseph. *Introduction to reference work in the digital age*. New York : Neal-Schuman publishers, 2003, 213 p.

La fin du XIX^{ème} siècle est aussi une période de grands bouleversements bibliothéconomiques : l'accroissement des collections est contemporain de nouveaux systèmes de classification encore en vigueur aujourd'hui (la classification de Dewey date de 1876, la CDU de 1905).

Les services de référence ont leurs Tables de la Loi : un article de Samuel Swett Green, directeur de la Bibliothèque publique et gratuite de Worcester (Massachusetts) qui parut dans le premier numéro du *Library Journal* sous le titre « *Personal Relations Between Librarians and Readers* » (*Library Journal*, v. 1, Octobre 1876, pp. 74-81). Ce texte inaugural fit l'objet d'un discours tout aussi retentissant prononcé la même année lors de la première conférence de l'American Library Association et intitulé « *The Desirableness of Establishing Personal Relations Between Librarians and Readers in Popular Libraries.* » Au cours de cette allocution, comme dans son article fondateur, S.W. Green s'attacha à définir les quatre missions du *reference librarian* (qui ne portait pas encore ce nom) dont David Tyckoson a montré qu'elles restaient d'actualité, quoique dans un cadre différent¹⁵ :

- Aider les usagers à comprendre le fonctionnement de la bibliothèque. Première tentative pour élaborer ce que nous nommons maintenant une formation à la recherche documentaire.
- Répondre aux questions des usagers. Fonction la plus fréquemment associée aux *reference librarians*, c'est aussi une fonction en crise (d'après l'auteur, seulement 55%¹⁶ des usagers sont satisfaits des réponses fournies ; de moins en moins de questions leur sont posées).
- Aider les usagers à sélectionner les bons ouvrages, c'est-à-dire ceux moralement acceptables. Aujourd'hui, il s'agit de choisir les plus appropriés à leurs besoins en remplissant un rôle d'évaluation et de validation des documents, en particulier électroniques.

¹⁵ **TYCKOSON David**. On the Desirableness of Personal Relations Between Librarians and Readers : The Past and Future of Reference Service. [en ligne] *American Library Association*. 2005. Disponible sur : <<http://www.ala.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

¹⁶ La « règle des 55% » est cependant fortement sujette à caution. Sur les problèmes posés par l'évaluation de la satisfaction, voir **RICHARDSON John V. Jr.** Reference is better than we thought. [en ligne] *Library Journal*. 2002. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com/index.asp?layout=article&articleId=CA206407>> (consulté le 7 janvier 2007)

- Faire connaître la bibliothèque au sein de la « communauté » (notion anglo-saxonne difficilement transposable). Cela correspond désormais à un travail de communication auprès des usagers passant par une démarche active de promotion et de personnalisation des services.

Si la fonction de *reference* est décrite dès 1876, il faut cependant attendre 1891 pour la voir apparaître dans la littérature professionnelle : William Child écrit dans le *Library Journal* un article intitulé « Reference Work at the Columbia College Library »¹⁷. Il faut toutefois noter que les premiers services de référence se sont pour la plupart développés dans des bibliothèques municipales, les étudiants étant supposés suffisamment autonomes pour pouvoir se tirer d'affaire par eux-mêmes.

Dans les années 1930-1940, des manuels viennent expliquer aux professionnels les méthodes de l'entretien de référence et décrivent les ressources documentaires susceptibles de les aider dans leurs tâches, cela en mettant progressivement l'accent sur les lecteurs et leurs besoins. A cette même époque, les premiers débats concernant l'irruption des nouvelles technologies commencent à avoir lieu ; le téléphone est alors au centre des polémiques. Le phénomène s'est emballé dans les années 1980 avec la succession d'innovations liées à l'informatique qui ont bouleversé la fonction de référence et le métier dans son ensemble.

Les années 1990-2000 sont celles d'une crise des services de référence, et plus généralement des bibliothèques, à tel point que certains commencent à émettre des doutes quant à leurs chances de survie à l'ère numérique (*Digital Era*). Il apparaît rapidement que les services de référence en ligne, qui se voulaient une réponse au défi lancé par Internet et les moteurs de recherche, ne suffisent pas à enrayer la diminution vertigineuse [voir *infra*] des transactions enregistrées aux *reference desks*, virtuels ou non.

¹⁷ « By reference work is meant simply the assistance given by a librarian to readers in acquainting them with the intricacies of the catalogue, in answering questions, and, in short, doing anything and everything in his power to facilitate access to the resources of the library. » Extrait cité par PALMER Susan Szasz. Creating Our Roles as Reference Librarians oh the Future : Choice or Fate ? [en ligne] ACRL Ninth National Conference. 1999. Disponible sur : <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlvents/palmer99.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

2.2. De la découverte des *reference services*...

Traverser l'Atlantique fait voyager dans le temps. Depuis plus d'un siècle, en matière de bibliothéconomie comme en d'autres, les nouveautés viennent le plus souvent des Etats-Unis. S'y rendre, pense-t-on, c'est visiter la fabrique de la modernité et avoir un avant-goût des changements à venir. S'inscrivant dans la tradition littéraire du Voyage fait aux Amériques, des bibliothécaires français sont partis au Canada ou aux Etats-Unis pour observer le fonctionnement des établissements, municipaux ou universitaires, et, de retour, ont fait part de leurs découvertes dans les pages du *Bulletin des bibliothèques de France*. Ce dernier constitue un excellent poste d'observation pour savoir la façon dont les bibliothécaires français ont pris connaissance d'un service étranger à leur culture professionnelle. Le corpus¹⁸ réunissant les compte rendus des visites de bibliothèques américaines est, quoique très réduit, intéressant à double titre : gisement d'informations sur les services de référence, il renseigne également sur la perception qu'ont pu en avoir les témoins extérieurs à cette tradition éminemment anglo-saxonne. Le parcours accompli par cette notion, tel qu'on peut le retracer dans le BBF, est celui d'une découverte rapidement suivie par la prise de conscience d'une nécessité de transposer ce modèle sur le sol français. C'est pourquoi les services de référence passent du statut de curiosité exotique, mentionnée de façon anecdotique au détour d'un texte en 1980, à celui de sujet d'article à part entière cinq ans plus tard.

La lecture des textes permet de dégager quelques caractéristiques saillantes relevées par les auteurs français, pour qui elles sont souvent source d'étonnement :

¹⁸ Quatre textes des années 1980 constituent ce mini-corpus. Ce sont, par ordre chronologique :

TAFARELLI Jean-Louis. Pour une redéfinition de la bibliographie. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1980, n°7, p.347-348. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

REIBEL Jacques. Les systèmes de documentation automatisés dans les bibliothèques universitaires américaines. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1981, n°12, p. 695-698. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

REINER François. « L'usage des systèmes informatiques dans les bibliothèques universitaires des Etats-Unis [en ligne] ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1981, n°12, p. 685-693. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

BOIS-DELATTE Marie-Françoise. May I Help You ? [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, n°5, p.416-419. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

- **Une forte identité professionnelle :** les textes insistent tous sur la spécialisation des *reference librarians*, constitués en un véritable corps doté d'une identité propre¹⁹ et reconnu comme tel par les utilisateurs. Cette identité professionnelle repose autant sur l'exercice d'une fonction distincte que sur la maîtrise de compétences spécifiques, acquises par le biais d'une formation initiale et continue, faites à la fois de savoir-faire bibliothéconomiques et de connaissances disciplinaires. Les observateurs sont également frappés par l'importance des effectifs affectés au *Reference Department*. Ces particularités américaines contrastent fortement avec la formation généraliste et le caractère polyvalent des bibliothécaires français.
- **Un service entièrement dévolu aux utilisateurs :** le service de référence surprend d'abord par sa visibilité. Matérialisé par un bureau, il se situe à proximité des étagères où sont rangés les ouvrages de référence disponibles en libre accès et des terminaux informatiques affectés à la recherche documentaire. Les bibliothécaires ont un rôle pédagogique très affirmé et sont partie prenante dans les travaux des étudiants, par exemple en aidant ces derniers à rédiger voire à constituer des bibliographies. Les auteurs soulignent l'orientation tout entière du service vers les usagers dont il s'agit d'évaluer et de satisfaire les besoins. Ces préoccupations ne semblent pas aller de soi pour des bibliothécaires français même si les auteurs les appellent de leurs vœux : pour ces professionnels de la culture, le voyage en Amérique est l'occasion de se frotter à des conceptions nouvelles, très éloignées du service public à la française, nettement influencées par le marketing et une certaine idéologie entrepreneuriale. Les années 1980 sont celles du grand tournant libéral qui voit l'introduction très progressive dans les bibliothèques des notions de management, de rentabilité, de qualité et d'évaluation issues du secteur privé²⁰.

¹⁹ Cette remarque reste d'actualité puisque Steve Mc Kinzie a récemment signé un article dans lequel il s'indignait de voir des bibliothécaires non spécialisés exercer une fonction de référence ! Voir **McKINZIE Steve**. For Ethical Reference, Pare the Paraprofessionals. [en ligne] *American Libraries*, 2002, n° 9, p. 42. On pourra consulter des extraits de l'article dans <http://www.suite101.com/article.cfm/librarians_information_science/99516> (consulté le 7 janvier 2007)

²⁰ « *Dans les bibliothèques américaines, l'usager est roi* ». La formule de M.-F. Bois-Delatte résume à elle seule cette rencontre entre deux cultures professionnelles et/ou nationales, synthèse entre un slogan commercial et une référence au service public, le tout fondu dans la volonté de placer l'utilisateur au centre du système. Qu'un usager soit traduit en anglais par *patron* signifie déjà beaucoup...

BOIS-DELATTE Marie-Françoise. *Op.Cit.*

- **L’entretien de référence, une pratique essentielle :** deux textes du corpus décrivent longuement la pratique de la *reference interview*, technique de questionnement des usagers destinée à cerner précisément leurs besoins afin de pouvoir y répondre le plus complètement possible. Abondamment décrit, commenté, théorisé, l’entretien de référence occupe une place centrale tant dans la formation du *reference librarian* que dans l’exercice de ses fonctions²¹. Il constitue jusqu’à aujourd’hui le cœur du métier.
- **Un rapport décomplexé à la technologie :** pour les visiteurs français, les services de référence sont l’expression de la modernité au même titre que les systèmes informatiques dont les bibliothèques américaines sont déjà largement équipées au début des années 1980 (il était alors question d’automatisation du prêt et d’informatisation des catalogues...). Cette association ne s’explique pas seulement par une découverte concomitante : les auteurs ont fait preuve d’une grande clairvoyance en percevant très tôt que la recherche d’informations avait partie liée avec les nouveaux outils technologiques. Ainsi, François Reiner pouvait-il affirmer dès 1981 : « *Il est évident que l’apparition des terminaux d’interrogation dans les BU des États-Unis a considérablement amplifié et la demande bibliographique et les moyens de la satisfaire. Que cela soit dû à une attitude fondamentale vis-à-vis de toute technologie ou à une banalisation de l’outil (peut-être en allait-il autrement il y a dix ans), le fait est que l’informatisation n’est vécue que comme une extension des méthodes utilisées pour faire fonctionner une bibliothèque et non comme une révolution.* »²²
L’idée que les innovations technologiques n’étaient jamais que des instruments au service des missions traditionnelles des bibliothèques avait déjà force de dogme.

2.3. ...A leur difficile acclimatation

Comment expliquer l’extraordinaire différence de situation concernant les services de référence entre la France, où ils se sont développés depuis environ deux décennies, et les Etats-Unis, qui les ont vus naître il y a plus d’un siècle ? Ne

²¹ Pour se faire une idée des enseignements relatifs à l’apprentissage des méthodes d’entretien, voir les cours en ligne du Ohio Library Council consultables sur : <<http://www.olic.org/ore/>> (consulté le 7 janvier 2007)

²² REINER François. *Op.Cit.*

penser leur implantation sur le sol national que sur le registre du retard ou du décalage aboutit à négliger certaines spécificités d'ordre culturel. Leur apparition très précoce en Amérique du Nord mériterait elle aussi des éclaircissements : trouve-t-elle son origine dans la détermination de quelques pères fondateurs qui, en créant des services, suscitèrent une demande, ou bien s'explique-t-elle parce qu'elle répondait à des besoins plus profonds ? On sait que la culture anglo-saxonne favorise un accès direct au livre, attitude liée semble-t-il au protestantisme, fondé sur une relation non médiatisée aux Ecritures. L'esprit de la Réforme prédispose-t-il également à l'instauration de structures visant à assister le citoyen dans sa recherche d'information ? Le lien est rien moins qu'évident.

Comment expliquer le sentiment de culpabilité qui assaille les lecteurs français lorsqu'ils doivent demander un renseignement²³ ? Est-il d'essence religieuse et lié à un catholicisme post-tridentin reposant sur l'aveu de la faute²⁴ ? Ou faut-il invoquer la nature sociale de ce réflexe d'infériorité, intériorisation persistante d'un complexe hérité de l'Ancien Régime, relayé par la République des professeurs qui récompense le mérite mais stigmatise les ignorants. De là, peut-être, des résistances presque idéologiques, inscrites dans l'inconscient collectif, au développement des services de référence dont le recours s'apparente à un aveu d'ignorance et à une reconnaissance implicite de son infériorité intellectuelle, difficile à admettre dans un pays où l'autorité est associée au savoir. Cela pourrait expliquer la subsistance d'une légère honte à demander un renseignement : pourquoi devrais-je m'adresser à un bibliothécaire alors que tous ces livres sont mis à ma disposition ? Je suis vraiment un incapable si je ne trouve pas par moi-même l'information recherchée !

La peur de perdre la face, mise en évidence par Erwin Goffmann²⁵, n'est pas propre à la société française et la crainte de s'adresser au bibliothécaire de faction

²³ « Il est vrai que d'une manière générale, le lecteur moyen d'une BU américaine m'a paru beaucoup plus prompt que le nôtre à poser des questions sans que, comme ici, il recule à l'idée de dévoiler ses intentions ou de passer pour un ignorant. » in **REINER François**. *Op.Cit.*

²⁴ **DELUMEAU Jean**. *L'aveu et le pardon. Les difficultés de la confession. XIII^{ème}-XVIII^{ème} siècle*. Paris : Fayard, 1992, 159 p.

²⁵ Pour une première approche, voir :

MARCELLINI Anne, et MILIANI Mahmoud. Lecture de Goffman. L'homme comme objet rituel. [en ligne] *Corps et Culture*. 2005. Disponible sur <<http://corpsetculture.revues.org/document641.html#tocto10>> (consulté sur le 7 janvier 2007)

existe aussi dans les bibliothèques américaines²⁶. Cependant, que la *Fear of reference* ait suscité quelques articles, d'ailleurs fort débattus, tend plutôt à montrer qu'il s'agit d'un comportement inhabituel alors que le silence adopté sur ce sujet dans la littérature professionnelle française témoigne *a contrario* d'un réflexe solidement établi et à propos duquel il n'y a pas lieu de s'étonner. Une certaine exception culturelle, faite de timidité doublée d'un sentiment de culpabilité du côté des usagers et d'un refus de « mâcher le travail » du côté des bibliothécaires, serait donc à prendre en considération pour expliquer le retard français.

Néanmoins, le faible ancrage des services de référence dans la bibliothéconomie française ne signifie pas une totale absence de tradition dans le domaine du renseignement. Dans *Accueillir, orienter, informer*, Bertrand Calenge retrace l'histoire de certains services de référence qui, loin d'être des créations *ex nihilo*, résultent d'un lent processus d'évolution²⁷. Les sections d'étude, salles de catalogues (fichiers) ou d'usuels avaient déjà pour vocation de fournir aux usagers des outils de recherche documentaire, parmi lesquels des ouvrages dits « de référence ». La mutation de certaines d'entre elles en services d'information au cours des années 1980-1990 fut un pas franchi en direction des préoccupations des usagers : il s'agissait de fournir à ces derniers des ressources mieux adaptées aux besoins sous forme de produits obtenus par un traitement documentaire suivi (dossiers de presse par exemple). La troisième étape est atteinte avec la personnalisation des services rendus aux usagers. On peut alors véritablement parler de services de référence.

Dans une série d'articles parus dans le BBF entre 1992 et 2002, Jean-Philippe Lamy s'est efforcé de tracer une voie française des services de référence. En s'appuyant cette fois-ci sur une comparaison avec l'exemple du Royaume-Uni, il a

²⁶ **FISTER Barbara**. *Fear of Reference*. [en ligne] *Chronicle of Higher Education*. 2002. Disponible sur : <<http://www.gustavus.edu/~fister/FearofReference.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

²⁷ **CALENGE Bertrand**. *Op.Cit.* P. 192 figure une liste non exhaustive de bibliothèques ayant mis en place des services d'information organisés sur une base thématique à partir de fonds préexistants.

dès 1992 souligné les spécificités de l'offre nationale en s'interrogeant sur les limites imposées localement à la transposition d'un modèle étranger²⁸.

Les *Reference Services* britanniques ont une orientation généraliste et leurs préoccupations dépassent largement la fourniture de renseignements bibliographiques des établissements français. Ils se déclinent en plusieurs catégories : les *Community Services* ont d'abord pour vocation de proposer une aide sociale (notamment à la recherche d'emploi). Leur développement dans les années 1980 s'inscrivait dans un contexte de lendemain de crise et de reprise au ralenti de l'économie. Les bibliothèques devaient, comme les autres institutions, contribuer à l'effort national de relèvement de l'économie. Les *Business Information Services*, qui s'adressent en priorité aux PME, ont été conçus dans un même souci. Jean-Philippe Lamy faisait remarquer à leur propos que « *sans entrer dans le débat des particularismes nationaux, on peut également noter que l'achat d'information économique auprès d'un service public à vocation culturelle n'est guère conforme à la tradition française.* »²⁹ Il s'employait enfin à dissiper la confusion entre la notion de *service* de référence et celle de *fonction* de référence, cette dernière pouvant se dispenser de la première sans pour autant renoncer à exister, la méthode primant la structure³⁰.

S'il est acquis qu'en France les services de référence résultent autant d'une tradition autochtone que d'influences anglo-saxonnes, il faut reconnaître une prédominance de la part américaine dans leurs mutations les plus récentes, en particulier en ce qui concerne l'organisation d'une offre en ligne et le

²⁸ « *Il convient naturellement de définir les nouveaux services proposés à la lumière des exemples étrangers et des projets récemment lancés en France. Le présent document ne saurait d'ailleurs être exhaustif, en raison de la concordance et de la simultanéité de ces projets. Sa seule ambition est de susciter une réflexion sur quelques aspects de ces « nouveaux services », notamment sur les difficultés d'adaptation de ce qui peut apparaître comme un modèle culturel étranger.* » in LAMY Jean-Philippe. Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, n°6, p.54-61. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

²⁹ LAMY Jean-Philippe. Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. *Op.Cit.*

³⁰ « *Une attitude fréquente dans notre pays conduit à interpréter systématiquement la notion de Reference Service comme « Service de référence », suggérant par là une organisation spécifique à l'intérieur de la bibliothèque ... Or il ne s'agit pas obligatoirement d'un service au sens organisationnel du terme, mais plutôt d'un ensemble de fonctions relevant de la définition proposée par Dewey dans les années 1880. Le bureau d'information, dans la salle de lecture, même s'il ne s'appuie pas sur un fonds d'ouvrages de références, répond à cette définition ... Quelle que soit l'activité ou l'objet de la recherche, la démarche s'appuie à la fois sur la connaissance des sources et sur la capacité à comprendre l'utilisateur.* » in LAMY Jean-Philippe. L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, n°6, p.52-58. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

développement des réseaux collaboratifs. Mais, qu'ils résultent d'un lent processus de maturation ou d'une création de toutes pièces, les services de référence dans leurs formes les plus innovantes sont souvent le fait d'initiatives individuelles s'efforçant de pallier l'absence d'impulsion à l'échelon national³¹. Cette émergence en ordre dispersé des services les plus novateurs est perceptible à travers l'absence d'une terminologie commune : il n'existe pas d'équivalent français à la formule *Ask a Librarian* qui identifierait immédiatement et sans équivoque les services de référence, en présentiel ou sur un site Web. Entre les actions locales et les recommandations de l'IFLA³², il n'existe pour l'instant aucune directive de niveau intermédiaire qui permettrait la création d'un réseau de référence français ou francophone.

3. Le renseignement documentaire à Doc'INSA

Fait remarquable, sinon exceptionnel, Doc'INSA (bibliothèque scientifique et technique de l'INSA de Lyon) dispose d'un service de référence à part entière, baptisé Renseignement documentaire (RD). Cette dénomination originale faisant figure d'hapax lui permet d'être référencé en première position par le moteur de recherche de Google (requête : « renseignement documentaire »). C'est de ce service dont il sera ici question et non de l'ensemble de la/des bibliothèque(s) de l'INSA. La présentation de Doc'INSA n'interviendra que dans la perspective où le RD est directement intéressé.

La création d'un bureau dévolu au renseignement (l'équivalent d'un *reference desk*) remonte à 1998, après avoir constaté que les étudiants venaient de plus en plus fréquemment frapper aux bureaux vitrés des personnels pour obtenir des informations... Dès cette date, il a également été possible de contacter l'équipe RD par courriel, ce qui fait du renseignement en ligne de l'INSA de Lyon l'un des plus anciens en France.

³¹ BiblioSés@me constituant à ce jour la seule tentative ambitieuse pour mettre en réseau les services de référence de plusieurs bibliothèques municipales sous l'égide de la BPI.

³² Voir IFLA. *Plan stratégique 2004-2005 de la section sur le travail de référence*. [en ligne] 2004. Disponible sur : <<http://www.ifla.org/VII/s36/annual/sp36-04-f.htm> - 2> (consulté le 7 janvier 2007)

3.1. Les moyens

- **De fortes contraintes matérielles.**

Le bâtiment abritant Doc'INSA est situé à l'extrémité est du campus, à une distance conséquente de la plupart des salles de cours. Cette situation excentrée, ainsi que l'absence presque totale de signalétique extérieure, expliquent pour une bonne part la fréquentation relativement réduite de Doc'INSA : ce sont 200 à 250 visiteurs qui s'y rendent quotidiennement alors que la petite bibliothèque des Humanités (principalement consacrée aux sciences humaines et à la littérature) en reçoit tout de même entre 130 et 160. Malgré des capacités d'accueil très limitées, cette dernière bénéficie d'une situation centrale, d'une ambiance plus conviviale et de son intégration à la Rotonde, bâtiment dédié aux animations culturelles. Elle propose également ses documents en libre-accès alors que Doc'INSA, faute d'espace, doit encore se résoudre au prêt indirect. Même si la communication des ouvrages est très rapide (les documents sont disponibles en moins de cinq minutes), un système aussi anachronique est dissuasif pour de nombreux usagers désireux de pouvoir feuilleter un livre avant de l'emprunter. Les ressources documentaires sont réparties entre quatre bibliothèques, certaines collections étant scindées entre Doc'INSA et les Humanités (management, architecture urbanisme notamment).

Le renseignement documentaire, matérialisé par un bureau situé en face de l'entrée du bâtiment, est accolé au bureau de prêt/retour. Cette contiguïté, ainsi qu'une signalétique très discrète, ne facilitent pas son identification en tant que service autonome. Cette indifférenciation est (heureusement) renforcée par la collaboration fréquente des personnels de permanence, le membre de l'équipe RD venant en aide à son collègue du prêt/retour en cas d'afflux.

- **Une équipe dévolue au renseignement documentaire.**

Le bureau de renseignement documentaire est actif 53 heures par semaine, ce qui correspond à la durée hebdomadaire d'ouverture de la bibliothèque. Le samedi, Doc'INSA fonctionne à effectif réduit mais la présence de trois personnes au moins est jugée nécessaire pour en assurer l'ouverture, parmi lesquelles forcément un membre de l'équipe RD. Le temps passé au RD ne se limite pas au service public ; il doit aussi prendre en compte la durée nécessaire aux recherches bibliographiques

faisant suite aux questions que les usagers ont adressées à Doc'INSA, même si dans les faits seule une partie de l'équipe est concernée par cette activité.

L'équipe RD est constituée de onze personnes qui effectuent 10-15% de leur temps de service à l'accueil, au renseignement documentaire proprement dit. Cela signifie que les tâches de RD constituent le dénominateur commun des membres de l'équipe mais pas leur activité principale.

Le statut des membres de l'équipe RD est très divers : agents de catégorie A ou B, ils sont fonctionnaires, ITRF ou contractuels. Cette hétérogénéité est extrêmement enrichissante pour le RD car elle a permis de recruter des personnels de formation scientifique (jusqu'au doctorat !), un profil plutôt rare parmi les bibliothécaires, surtout ceux issus de la fonction publique. Ces compétences sont profitables pour la qualité des réponses, en particulier pour celles fournies en différé.

3.2. L'activité

Il est difficile de circonscrire précisément ce qui relève du renseignement documentaire. Certains types de renseignement sont à la croisée d'autres offres de service ; par exemple, la formation des usagers (dans le cas d'une formation express dispensée en quinze minutes à un étudiant étourdi ou n'ayant pas suivi le cours en début d'année), voire le PEB qui peut représenter un cas très particulier de renseignement documentaire (et qui n'est pas comptabilisé comme tel).

- **Renseignements documentaires en présentiel.**

Le renseignement documentaire à proprement parler reste très marginal parmi les « actions RD » dont une bonne part consiste à expliquer aux usagers le fonctionnement de la bibliothèque. Le temps passé en service public ne se prête pas toujours à un traitement en profondeur des questions posées : il faut aussi penser aux autres usagers, aux collègues débordés du prêt/retour et au travail interne. Ce dernier ne va pas sans poser un problème connu de tous les bibliothécaires : comment optimiser son temps de travail tout en se montrant disponible au bureau de renseignement ?

- **Renseignements documentaires par téléphone.**

Le site Web des bibliothèques de l'INSA fait apparaître trois numéros (sur deux pages différentes) permettant d'entrer en communication avec des membres de

l'équipe RD. Ils correspondent à la banque d'accueil des Humanités, à la banque d'accueil de Doc'INSA et au bureau de la responsable de l'équipe RD. Les appels téléphoniques correspondent à des demandes spécifiques : d'une façon générale, il s'agit soit de renseignements de premier niveau (purements factuels) soit, à l'inverse, de renseignements exigeant des recherches poussées. Dans ce second cas, le permanent RD rappelle après s'être documenté, la durée de la communication téléphonique initiale ne pouvant être exagérément longue. La responsable du RD reçoit environ cinq appels par semaine concernant la demande de renseignements ; le nombre est identique à la banque de prêt. Ces chiffres sont le produit d'une estimation et non d'un relevé statistique.

- **« Contact RD » : le renseignement en ligne.**

Le service traite environ une quinzaine de demandes par mois, la moitié provenant d'étudiants ou de personnels INSA, le reste de tous les horizons.

Quel est le cheminement d'une question (un « message RD ») ? Après avoir rempli un formulaire, il parvient dans la boîte aux lettres électronique de la responsable RD et en copie dans celle du webmestre (qui transfère en cas d'absence supérieure à une semaine). La responsable a pour fonction de centraliser les questions puis de les répartir entre les différents membres de l'équipe selon leur domaine de compétence. Ce système a été jugé préférable au routage automatique des questions via un formulaire, qui aurait impliqué de la part de l'utilisateur un classement de sa requête parmi les rubriques proposées. Or, cette opération de discrimination n'est pas toujours aisée et de nombreuses questions sont difficilement classables (ou dans la rubrique « autres », ce qui revient au même).

En théorie, la responsable RD transmet les questions aux personnes les plus aptes à répondre (les acquéreurs). Cependant, Doc'INSA s'engageant à répondre dans les cinq jours ouvrés (souvent moins de deux dans les faits), deux personnes seulement sont régulièrement sollicitées pour cette tâche, à la fois en raison de leur compétence, de leur rapidité et de leur motivation pour ce type de tâche. Le RD à distance est donc un système reposant sur un semi-volontariat ne concernant que trois personnes dans la plupart des cas. Les agents qui ont répondu envoient en copie leur message à la responsable RD.

Plusieurs principes guident les personnels dans la rédaction des réponses :

- Préciser la méthodologie ;
- Donner les sources principales ;
- Approfondir la réponse selon l'appartenance ou non du requérant à la communauté insalienne. La fourniture de certains documents, et notamment des articles de revues électroniques, pose des problèmes de droit liés à la nature des contrats négociés avec les éditeurs. Le problème de l'accès à ce type de ressources est d'autant plus aigu qu'il concerne des contenus scientifiques ou techniques souvent liés à des enjeux économiques et que des téléchargements abusifs ont donné lieu à des rappels à l'ordre de la part des éditeurs. S'il s'agit d'une personne extérieure à l'INSA ou si les besoins sont extrêmement précis, le PEB prend l'affaire en main et facture le service. Cependant, de nombreuses demandes émanent d'élèves en stage se trouvant dans l'incapacité de consulter les ressources sur place.

Il est également possible de contacter le service RD par simple courriel mais l'architecture du site est assez brouillonne et ne facilite pas l'identification d'un interlocuteur ou d'un service. D'une façon générale, la multiplicité des accès pour interroger les bibliothécaires est, selon nous, plutôt contre-productive et va à l'encontre d'une identification sans équivoque d'un tel service.

De nombreux problèmes liés à la « fiche de contact RD » (c'est-à-dire le formulaire) restent à ce jour irrésolus : comment supprimer le risque d'une adresse électronique mal saisie rendant inutile toute réponse ? Il n'y a pas d'authentification pour « autres » même s'il arrive à certains correspondants de préciser spontanément leur statut. Le niveau d'exigence quant aux coordonnées demandées fait débat : jusqu'à quelle « profondeur » est-il légitime d'aller ?

A noter que certaines demandes, parfois incongrues ou aux prétentions exagérées (rédaction d'une bibliographie de thèse), émanent de personnes n'ayant apparemment aucun rapport avec l'INSA, ce qui témoigne d'une certaine notoriété du service de renseignement à distance malgré son absence de visibilité. L'absence de communication autour de Contact RD s'explique, comme bien souvent, par la

crainte de se voir submerger par des questions que le personnel ne pourra traiter faute de moyens supplémentaires.

- **Un cas particulier : « la veille technologique ».**

Derrière cette appellation se cache un service tarifé destiné aux entreprises. Il s'agit d'une offre confidentielle sur laquelle Doc'INSA entretient volontairement la discrétion et a du mal à se positionner. Il s'agit de ne pas concurrencer le secteur privé ou la Chambre de Commerce et d'Industrie, de respecter les droits des éditeurs (la communication de périodiques électroniques hors de la communauté insalienne pouvant s'apparenter à une revente sauvage qu'il est hors de question de pratiquer) et de ne pas se faire submerger par la demande. Il faut noter que ce service est exactement le même que celui offert aux étudiants, enseignants et/ou chercheurs de l'INSA : c'est donc le destinataire du service, et non sa nature, qui justifie sa tarification.

3.3. Le suivi

Chaque réponse relative au renseignement documentaire donne lieu au remplissage d'une « fiche de suivi RD » dont l'accumulation permet la constitution progressive d'une base de connaissances. Cependant, la masse des réponses archivées ainsi que l'absence d'indexation rend difficile leur exploitation. Un moteur permet néanmoins d'effectuer une recherche en texte intégral parmi les réponses dont on constate l'absence d'homogénéité. Faute d'un *Modus operandi* collectif, il n'y a pas d'harmonisation dans la rédaction des réponses ni du suivi RD, le contenu de ces derniers étant laissé à la libre appréciation des personnels chargés de traiter les questions en différé. Une fiche de suivi RD est à l'étude (voir **annexe 3**).

Mentionnons l'existence des « ressources RD par domaine », répertoire de signets et de références bibliographiques accessible aux seuls personnels de la bibliothèque. Un tel *vade mecum* paraît utile mais, curieusement, il n'a pas fait l'objet d'une mise à jour régulière, d'où son actuel état d'abandon.

Le renseignement documentaire donne lieu chaque année à l'élaboration de statistiques assez poussées (voir **annexes 1 et 2**³³). Les données utilisées pour la

³³ Voir également **Doc'INSA. Résultats et analyse de l'enquête de satisfaction (juin 2005) sur les bibliothèques de l'INSA de Lyon.** [en ligne] 2005. Disponible sur : <<http://docinsa.insa-lyon.fr/enquete/index.php?rub=05>> (consulté le 7 janvier 2007)

réalisation du bilan sont obtenues par le remplissage de la fiche de suivi RD. Cependant, cette pratique astreignante n'est ni systématique (oubli, manque de temps...) ni homogénéisée, ce qui pose le problème de la fiabilité des statistiques et de l'existence d'une certaine marge d'erreur. De plus, en raison d'une série statistique limitée et de critères fluctuants, il est difficile de se prononcer sur l'évolution des données recueillies et d'en tirer des enseignements incontestables. Les remarques qui suivent relèvent donc davantage de l'ordre d'idée que de résultats scientifiquement établis.

Le renseignement documentaire à proprement parler ne constitue pas la majorité des actions effectuées dans le cadre du RD. On note néanmoins la progression spectaculaire des réponses par courriel entre 2003, où elles ne représentent que 1% du total d'actions RD, et début 2006 où elles en constituent presque le quart (23%). Cela reflète-t-il vraiment la réalité ? On note une diminution régulière du nombre d'actions tout au long de l'année mais la part du renseignement documentaire *stricto sensu* va en augmentant, avec un pic entre janvier et mars (cela correspond également à une nette augmentation en valeur absolue). Cette répartition annuelle rend compte de la familiarisation progressive des étudiants avec les outils de recherche d'information, les démonstrations de catalogue et les visites de la bibliothèque se faisant de plus en plus rares. Les étudiants du deuxième cycle sont ceux sollicitant le plus le RD (38% des demandes émanent de cette catégorie), alors que celui-ci semble boudé par les étudiants du premier cycle (16% seulement).

Handicapé par des héritages, notamment architecturaux, lourds de conséquences, Doc'INSA fait preuve d'un dynamisme et d'un volontarisme qui en font un établissement pionnier dans de nombreux domaines. Dotée très tôt d'un service de référence autonome, la bibliothèque a engagé une réflexion afin d'améliorer le renseignement documentaire en ligne alors que de nombreuses BU ne disposent pas encore d'un tel service en présentiel, ou seulement sous une forme diffuse. Toutefois, son énergie est actuellement mobilisée par des problèmes d'une importance capitale pour son avenir : construction de l'Infomédiathèque qui

regroupera l'ensemble des bibliothèques de l'INSA et permettra le passage au libre - accès, renouvellement du SIGB, recherche d'une reconnaissance institutionnelle en obtenant le statut de SCD, participation très débattue au PRES... En ce qui concerne très directement le renseignement documentaire, on peut s'interroger sur la redéfinition de ses tâches et sur la « profondeur » que l'on souhaite donner aux réponses : s'agit-il d'un service lié à l'accueil ou d'un service expert ? Doit-on réaffirmer la polyvalence des personnels ou se diriger vers davantage de division du travail ? Autant de questions qui, pour l'instant, demeurent en suspens.

L'évolution des services de référence dans un environnement concurrentiel

1. Référence traditionnelle contre référence à distance : une concurrence interne ?

1.1. Référence en ligne : une légitimité (déjà) controversée

Si la nécessité d'un service de référence traditionnel est communément admise, l'existence d'une offre virtuelle ne fait pas encore l'unanimité. Une liste exhaustive des objections à la mise en place d'un service de référence en ligne a été dressée par Claire Nguyen³⁴ : coût élevé du fait de l'achat de logiciels spécialisés, crainte d'un surcroît de travail auquel le personnel ne pourrait faire face sans renforts, difficulté à maîtriser de nouveaux outils informatiques, risque de fournir des réponses de qualité inégale, refus d'une déshumanisation des rapports entre le bibliothécaire et l'utilisateur, problèmes techniques prévisibles, soucis d'ordre juridique (problème des réponses comprenant des extraits de ressources payantes comme les revues électroniques). Ces réticences, dans l'ensemble fondées, méritent d'être prises au sérieux.

La charge avait été sonnée dès 2002 par Steve Mc Kinzie et Jonathan D. Lauer dans un article qui dénonçait la « *fascination* [des bibliothécaires] *pour les derniers gadgets à la mode.* »³⁵ Passé les politesses d'usage sur l'intérêt représenté par le travail de référence à distance, ils se livraient à un éreintage en règle de ces services et concluaient à la supériorité des « *méthodes de consultation traditionnelles – sur le tas, sur place, en interne, et interactives dans tous les sens du terme.* » La force de leur critique résidait dans la comparaison systématique

³⁴ NGUYEN Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau virtuel.* [en ligne] Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2006, 121 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/nguyen.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

³⁵ MC KINZIE Steve, LAUER Jonathan D. Le travail de référence virtuelle : un service surestimé, gonflé et pas même réel. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p.63-65. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

entre services physique et virtuel : lenteur des entretiens par chat, surcharge de travail sans rapport direct avec la fonction de référence, incitation à l'adoption d'une attitude consumériste et perte de contact avec les usagers, tout concourait à faire des *virtual reference desks* les appendices superflus et inutilement médiatisés des authentiques services de référence.

Les réactions à ces propos véhéments ne se firent pas attendre et de nombreux auteurs, parmi lesquels des noms faisant autorité dans la profession, apportèrent leur contribution au débat³⁶. D'une façon générale, les bibliothécaires qui s'exprimèrent alors prirent la défense des services à distance, sans toutefois faire preuve d'admiration béate devant les derniers jouets technologiques ni craindre (ou souhaiter) la disparition des services de référence en présentiel. Il ne s'agissait pour eux que d'un nouvel instrument mis à disposition pour améliorer les prestations traditionnellement fournies par leurs établissements.

Les arguments des différents intervenants plaidant la cause des services de référence à distance pourraient se résumer ainsi :

- Fondés sur l'accessibilité à distance, les services de référence virtuels permettent un gain de rapidité pour les usagers qui n'ont plus à se déplacer pour être desservis. Leur mise en place accompagne naturellement une offre de formation à distance de plus en plus développée.
- Contrairement aux préjugés, un service à distance peut être créateur de lien social car il permet à des usagers de faire des demandes qu'ils n'oseraient pas faire autrement en raison de leur timidité, du caractère jugé insignifiant de certaines questions, de la peur de déranger³⁷... Plus encore, certains publics

³⁶ **TENNANT Roy, OBERG Steve, SLOAN Bernie et al.** Que reproche-t-on au travail de référence virtuel ? [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p.66-71. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

Le *Bulletin des Bibliothèques de France* s'est fait l'écho de cette vive controverse dont nous pensons qu'elle s'inscrit dans un débat dépassant le cadre restreint des services de référence. La polémique ne se réduit pas à une querelle des Anciens et des Modernes, ni à un clivage droite/gauche pas plus qu'à un affrontement entre misonéistes et technolâtres, mais emprunte un peu à tout cela pour opposer les tenants de conceptions du métier radicalement opposées. Sur ces questions, voir le brûlot de **DAVID Bruno**. Le manège enchanté des bibliothécaires. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2004, n°6, p.87-97. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007) ainsi que les réponses de **GAUTIER-GENTÈS Jean-Luc**. Délices et supplices : I. Délices. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 2, p. 63-72 et Délices et supplices : II. Supplices. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 3, p. 58-68. Disponibles sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

³⁷ Sur les effets désinhibants de la communication en ligne, voir **SULER John**. The Online Disinhibition Effect. [en ligne] *CyberPsychology and Behavior*, 2004, n°7, p.321-326. Consultable sur : <<http://www.rider.edu/~suler/psyber/disinhibit.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

empêchés (personnes âgées, handicapés, actifs travaillant durant les heures d'ouverture de la bibliothèque, etc.), à condition d'avoir Internet, peuvent accéder à des services jusque là hors de portée.

- La qualité du service rendu à distance n'est pas inférieure à celle des prestations en présentiel : il est possible de connaître un usager que l'on ne voit pas grâce à un formulaire approprié, dûment renseigné pour dresser un profil personnalisé utile au calibrage des réponses. La référence en ligne permet aussi d'orienter les réponses vers des personnes ayant une expertise plus importante que celles de permanence à un moment donné à la banque de prêt. La réponse par courriel laisse le temps à la réflexion qui peut parfois faire défaut dans une situation de face à face. « *la non-spontanéité apparemment regrettable de la consultation par mél est donc justement, à mon sens, un de ses points forts.* » (contribution de Robert Tiess)
- Il n'y a donc pas concurrence mais complémentarité entre service de référence classique et service en ligne : l'apparition d'un nouvel outil ne chasse pas le plus ancien s'il est encore efficace. Il y a accumulation des offres et non substitution ou disparition³⁸.

Les avantages ainsi énumérés sont difficilement contestables et convainquent de l'utilité d'un service de renseignement à distance. S'il y a concurrence entre les deux types de service, elle se situe non pas au plan des principes, où leur coexistence est de plus en plus nécessaire, mais au niveau des moyens. Sachant que ceux dont dispose une bibliothèque ne sont pas extensibles, la mise en place effective d'un service à distance présuppose une réflexion quant à l'envergure qu'on souhaiterait lui voir prendre. Même si elle est parfois exagérée, la crainte éprouvée par les bibliothécaires de se voir débordés par la demande est légitime. Or, l'afflux de questions dépend moins de l'existence d'un service que de la communication visant à le faire connaître et de la politique présidant à sa mise en œuvre. A qui s'adresse-t-on ? Quelles questions accepte-t-on ? Quelle forme doivent prendre nos réponses ? sont autant d'interrogations déterminant la

³⁸ Claire Nguyen avance un argument d'un tout autre ordre qui mérite d'être ici mentionné : « *La référence virtuelle peut servir de médiatrice pour valoriser non seulement les collections imprimées mais surtout les collections électroniques, sous-utilisées et si chèrement payées.* » in **NGUYEN Claire**. Les services de référence virtuels en bibliothèque

fréquentation d'un service de renseignement à distance et par conséquent l'importance des moyens à lui allouer. Mettre sur pied un service de référence à distance, ou le faire évoluer, exige des moyens humains et financiers, éventuellement une restructuration du service préexistant. Le problème est de savoir si le jeu en vaut la chandelle. Y a-t-il « retour sur investissement » ? Si l'on met en rapport les efforts consentis pour la mise en place puis le fonctionnement d'un tel service avec le nombre de questions reçues chaque mois, on risque d'être déçu. Tout ça pour ça ? Mais l'impact ou le succès d'un tel service se mesure-t-il seulement à l'aune du nombre d'actions pour lesquelles il a été sollicité ? Il est des effets bénéfiques plus difficilement quantifiables comme l'image de la bibliothèque ou sa visibilité au sein de l'université. On pourrait dire cyniquement que, même si le nombre de questions est inférieur à celui escompté, un service de renseignement à distance reste une entreprise de communication efficace dont on peut tirer argument dès lors qu'il s'agit de négocier l'attribution de crédits.

1.2. Des pratiques différentes ?

Le renseignement, au même titre que la formation documentaire ou le prêt/retour, relève des services au public et, en tant que tel, se caractérise d'abord par le contact avec l'utilisateur. Située au cœur de la fonction de référence, cette relation se trouve profondément modifiée par l'utilisation d'Internet, la communication se faisant indirecte et, le plus souvent, en différé. Or, si les bibliothécaires ont derrière eux une longue tradition de contact avec les utilisateurs, leur expérience dans le traitement virtuel des questions/réponses est le plus souvent réduite. Cette lacune dans leur culture professionnelle n'a rien d'exceptionnel compte tenu de l'extrême nouveauté des formes de communication liées à Internet et de l'invention, sous nos yeux, d'un type inédit d'interactions sociales. Dans quelle mesure l'entretien de référence voit-il son processus modifié par l'utilisation d'Internet³⁹ ?

universitaire : Enjeux, perspectives, débats. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, n°3, p.54-57. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

³⁹ L'entretien de référence virtuel est un processus décomposable en plusieurs étapes. Claire Nguyen en relève six : réception de la question, tri et routage, formulation et envoi de la réponse, suivi qualitatif et quantitatif des réponses, création de ressources « supports », éventuellement archivage. Voir NGUYEN Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau virtuel*. Op. Cit.

La RUSA (Reference and User Service Association), section de l'ALA, (American Library Association), a produit un bref document se présentant comme un guide à l'usage des bibliothécaires préposés aux renseignements et donnant des conseils relatifs au comportement à adopter face aux usagers⁴⁰. Écrit en 2004, il fait suite à une première version datée de 1996 et prend en compte l'émergence des services de référence à distance. Les auteurs dressent une liste de recommandations actualisées et adaptées au type de service concerné. Chaque « règle » de comportement se trouve ainsi déclinée en trois versions : générale (valable pour tout échange), en présentiel (pour les transactions en face-à-face), à distance (propres aux services de référence virtuels qui ignorent les indices visuels et non-verbalisés). Les recommandations, présentées sous forme de « check-list » pratique et immédiatement utilisable, sont regroupées en cinq rubriques :

- **Accessibilité/visibilité** : insistance sur la signalétique afin de rendre immédiatement identifiables et intelligibles les services proposés. Certains conseils sont difficiles à mettre en oeuvre (les consignes de mobilité et d'intervention active auprès des usagers).
- **Intérêt** : dont il faut témoigner. Insister sur la fonction phatique du langage pour établir et maintenir un contact.
- **Ecouter/interroger** : identification des besoins par un travail de reformulation, de clarification des questions.
- **Recherche** : accompagner l'utilisateur quand cela est possible.
- **Suivi** : s'enquérir auprès des usagers de leur degré de satisfaction.

A la lecture de l'article dans son intégralité, on est frappé de constater que la majorité des consignes est commune aux deux types d'entretien. Dans l'esprit des auteurs, la pratique du renseignement ne change pas de nature profonde selon la médiation. L'outil technologique ne vient pas remettre en cause les procédures à suivre ; il demande seulement une adaptation et la mise en place de moyens spécifiques.

⁴⁰ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Guideline for Behavioral Performance of reference and information Service Providers*. [en ligne] 2004. Disponible sur <<http://www.ala.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

Les auteurs s'attachent également à définir les critères permettant de mesurer la réussite ou l'échec d'une transaction. Renvoyant à des enquêtes menées aux États-Unis, ils soulignent le caractère déterminant de la perception par l'utilisateur, largement fondée sur l'attitude du bibliothécaire et cela, au-delà du service effectivement rendu. Mais comment cette attitude, idéalement faite d'écoute et d'ouverture d'esprit, peut-elle se manifester dans un environnement numérique ? La réponse apportée lors du 71^{ème} congrès de l'IFLA⁴¹ manque de clarté, même si ses intentions sont honorables : en défendant l'idée que les « *services virtuels* [doivent être évalués] *avec les mêmes critères que ceux utilisés pour les services en face à face* », Kirsti Nilsen réaffirme l'unicité de la fonction de référence mais elle fait l'impasse sur les raisons qui poussent les usagers à préférer le classique bureau de renseignement au service en ligne. Le même article montre en effet que le taux de satisfaction des étudiants de diverses universités canadiennes passe de 75% pour les services sur place à 62,5% pour le chat et 52% pour les transactions par courrier électronique. L'auteur suggère une piste pour expliquer un tel écart sans pour autant considérer qu'il s'agit d'un facteur déterminant : peu de transactions en ligne donnent lieu à un entretien de référence, et l'on sait l'importance accordée à cette notion dans la littérature professionnelle anglo-saxonne. L'insatisfaction constatée serait-elle due à un défaut dans la procédure suivie (sans doute pour des raisons de temps), d'où résulterait des réponses de qualité médiocre ou inadaptées à la demande ? Ou s'agirait-il plutôt d'une absence de convivialité, l'utilisateur ayant l'impression d'une réponse mécanique, valable pour le tout-venant et qui ne lui serait pas adressée en propre ?

⁴¹ **NILSEN Kirsti**. Service de référence en ligne contre service de référence sur place : une comparaison des pratiques de service de référence dans les bibliothèques publiques et académiques. [en ligne]] *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council*. 2005. Disponible sur : <<http://www.ifla.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

1.3. De la bibliothèque hybride au tout numérique⁴²

L'évolution, déjà bien avancée, vers la bibliothèque hybride devrait couper court aux atermoiements concernant la création de services de référence virtuels.

Jens Thorhauge, à partir d'un problème très spécifique (l'élaboration d'une offre destinée aux populations étrangères), livre une définition complète de la bibliothèque hybride, caractérisée non seulement par l'introduction des nouvelles technologies de l'information mais aussi par le développement de services variés⁴³. Cette consubstantialité s'inscrit dans une optique plus nordique (britannique et scandinave) que latine : l'auteur, qui plaide pour la mise en place dans un cadre numérique de services culturels autant que sociaux, fait preuve d'un grand optimisme en prêtant aux bibliothèques des vertus intégratrices qu'en France on attribue davantage à l'Ecole... Une vision qui, en dépit d'un certain irénisme, a le mérite de tirer les conséquences de l'hybridité des bibliothèques en ne limitant pas la numérisation et l'Internet à de simples apports technologiques mais, au contraire, en y voyant le moyen d'élargir la gamme des services, que ceux-ci soient la transposition d'une offre existant physiquement ou qu'ils soient créés pour l'occasion. Cette prise de position reflète un point de vue largement partagé dans la profession : le rejet d'une conception techniciste qui réduirait les bibliothèques à des bases de données. La littérature insiste fréquemment sur la nécessité de se réappropriier les notions de bibliothèque hybride ou numérique, trop souvent envisagées sous leur seul aspect technique, en les soustrayant à la mainmise des informaticiens : « *Computer scientists seem to have taken the old fashioned circulating collection and applied technology that allows multiple simultaneous users access to existing online collections. The computer scientists who discuss and conduct research and write about digital libraries are on a noble mission, but*

⁴² L'ambiguïté des expressions ne contribue pas à clarifier le débat : le terme de « bibliothèque hybride » signifie-t-il achèvement ou transition vers le tout numérique ? L'expression marque-t-elle une idée de limite à ne pas franchir ou, au contraire, de perfection, point d'équilibre idéal entre deux types de supports complémentaires ? De même, la notion de bibliothèque numérique peut soit désigner une dématérialisation intégrale, soit renvoyer à l'abandon de tout support autre qu'électronique.

Ce dernier cas de figure est illustré par l'utopie cauchemardesque de la bibliothèque « *No Paper, No Books* » évoquée par **STEVEN Norman D.** La Bibliothèque tout électronique. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, n° 4, p. 42-48. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007) Les *Reference desks* ayant disparu, le renseignement serait assuré par des bibliothécaires localisables par les usagers grâce à des puces RFID !

⁴³ **THORHAUGE Jens.** Les stratégies danoises concernant les services des bibliothèques publiques aux minorités ethniques. [en ligne] *World Library and Information Congress : 69th IFLA General Conference and Council*. 2003. Disponible sur : <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/008f_trans-Thorhauge.pdf> (consulté le 7 janvier 2007)

too often they ignore the foundations of librarianship, the broad range of services, human factors, and the environment of the effective information ecology that is the library. »⁴⁴

La part jouée par la documentation numérique et les services afférents se manifeste différemment selon les types de bibliothèques. L'écran se prêtant moins à une lecture-détente qu'à une consultation ponctuelle dans le cadre d'une recherche, sans parler des possibilités offertes par le copier/coller, on pourrait imaginer que les bibliothèques municipales accusent un certain retard dans le mouvement de numérisation des documents. Curieusement, ce sont pourtant les établissements de lecture publique qui, en France, sont moteurs en ce domaine. La Bibliothèque municipale de Lyon est particulièrement en pointe puisque après avoir développé le Guichet du Savoir, premier service de renseignement en ligne véritablement couronné de succès, elle se lance dans la numérisation massive de ses fonds anciens. La popularité de ces grands projets, destinés à un large public et portés par une communication efficace, ne doit cependant pas faire oublier que la consultation à distance des revues électroniques demeure l'apanage des bibliothèques universitaires. Celles-ci n'en restent pas moins à la traîne des initiatives les plus ambitieuses et les plus médiatisées.

Peut-on imaginer une bibliothèque intégralement numérique, c'est-à-dire dépourvue de toute existence physique ? Il paraît en tout cas impossible qu'une telle évolution affecte l'ensemble des bibliothèques : ce serait faire bon marché du besoin éprouvé par de nombreux usagers d'un lieu pour travailler. L'évidence d'une telle remarque contraste pourtant avec la place infime faite dans la littérature à cet aspect de la question. En offrant un espace de travail, la bibliothèque remplit une fonction essentielle qui, de surcroît, échappe au double mouvement de

⁴⁴ **MC MILLAN Gail.** The Digital Library : Without a Soul Can It Be a Library ? [en ligne] 2000. Disponible sur : <http://www.vala.org.au> (consulté le 7 janvier 2007)

Même refus d'une inféodation à l'idéologie « intertopique » (Internet + utopique) chez Peter Brophy : « *Quant à ceux qui prédisent « la mort de la bibliothèque » sous prétexte que les services électroniques régiront bientôt le monde de l'information, ils oublient tout simplement que les bibliothèques ont un autre rôle à jouer que celui de simples mécanismes de diffusion de l'information. Il est donc devenu nécessaire d'adopter un nouveau modèle. L'approche à cet égard la plus prometteuse est celle qui considère la bibliothèque comme un « intermédiaire expert » entre le champ à peu près illimité des informations potentiellement disponibles sur la planète et l'utilisateur individuel qui tente de s'y repérer et de transformer ces informations en connaissances personnelles ou professionnelles.* » in **BROPHY Peter.** La bibliothèque hybride. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, n°4, p14-20. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 7 janvier 2007)

dématérialisation/délocalisation qui affecte, au moins potentiellement, les services. Pourquoi ce quasi-silence des publications professionnelles ? Peut-être parce que faire office de surveillant d'une salle d'étude (à l'instar des CDI de l'enseignement secondaire) n'est pas une tâche gratifiante et n'entre pas dans les missions les plus nobles du métier. Il n'empêche qu'il s'agit là d'une des raisons les plus fortes pour expliquer la fréquentation des bibliothèques... Les bureaux de renseignement ont encore de beaux jours devant eux.

2. La concurrence des nouveaux acteurs de l'information

2.1. Un changement de paradigme

Après l'invention de l'écriture et la révolution de l'imprimé, l'entrée dans l'ère numérique, avec pour corollaire la diffusion massive d'Internet, s'annonce comme un nouveau bouleversement dans l'histoire de la communication⁴⁵. La dématérialisation du document a déjà des conséquences considérables : accès à distance, reproductibilité quasi instantanée et sans déperdition qualitative, disparition de la notion d'exemplaire. Les avantages, tels que la recherche en texte intégral (si la numérisation a été effectuée en mode texte) ou la consultation simultanée du même titre, sont bien connus. Les risques afférents aussi : plagiat, modification (caviardage ou réécriture des textes) et, à terme, remise en cause du statut de l'oeuvre. L'avènement du numérique est en passe de bouleverser radicalement notre rapport à l'écrit. Cependant, on mesure encore difficilement son impact sur les bibliothèques, institutions originellement destinées à combler des besoins documentaires dans un contexte de rareté de l'information, désormais confrontées à une situation inverse. Les bibliothèques traversent aujourd'hui une crise de sur-documentation⁴⁶ (à l'image des crises de surproduction qui ont secoué

⁴⁵ Pour une approche générale de ces questions, voir :

CHARTIER Roger. *Lecteurs et lectures à l'âge de la textualité électronique.* [en ligne] Bibliothèque publique d'information. 2001. Disponible sur : <http://www.text-e.org/conf/index.cfm?fa=texte&ConfText_ID=5> (consulté le 7 janvier 2007)

ROGER T. PEDAUQUE. *Document et modernités.* [en ligne] 2006. Disponible sur : <<http://rtp-doc.enssib.fr/IMG/pdf/Pedauque3-V4.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁴⁶ L'expression est dans **ROGER T. PEDAUQUE.** *Op.Cit.*

l'économie mondiale depuis les débuts de la révolution industrielle) qui doit être pour elles l'occasion, sinon de repenser leurs missions, du moins d'ajuster leur offre à l'excès de documentation qui caractérise déjà une ère numérique à ses balbutiements. La nécessité de redéfinir le rôle des bibliothèques dans le cadre d'une société de la surinformation est d'autant plus urgente que d'autres acteurs, privés notamment, ont déjà pris la mesure de ces mutations et ont su en tirer parti.

L'entrée dans l'ère numérique se caractérise aussi par le passage d'un régime de propriété à une logique d'accès. Le cas de la documentation électronique qui, de par sa nature immatérielle et sa disponibilité en ligne, se prête remarquablement à ce nouveau mode d'appropriation, paraît vérifier l'hypothèse de Jeremy Rifkin⁴⁷. Si la jouissance d'un bien est amenée à passer, non plus par sa possession, mais par son usage, les bibliothèques peuvent sembler structurellement préparées à cette transition grâce à la pratique du prêt, parfaitement adaptée aux évolutions en cours⁴⁸. Mais elles ne sont pas les seules à proposer un accès à l'information et, surtout, le font selon des modalités ne correspondant plus nécessairement aux besoins de la plupart des individus.

L'irruption du numérique s'accompagne d'une ouverture à la concurrence du monde de l'information, mouvement de remise en cause d'un certain monopole culturel exercé par les bibliothèques et auquel elles ne sont pas préparées. Le moteur de recherche est à la fois le symbole et l'outil d'une libération documentaire en partie avérée. Leur utilisation ouvre la voie à une désintermédiation, néologisme

⁴⁷ **RIFKIN Jeremy**. *L'âge de l'accès. La révolution de la nouvelle économie*. Paris : La Découverte, 2000, 395 p. Voir également les analyses de J. de Rosnay : « *Dans le contexte de la société de l'information et de l'émergence des médias des masses, la relation traditionnelle producteur/consommateur laisse peu à peu la place à une relation prestataire/abonné. Désormais, le prestataire vend un droit d'accès, comme l'appelle Jérémy Rifkin dans son livre majeur l'Age de l'accès* » in **DE ROSNAY Joël, REVELLI Carlo**. *La révolte des pronétaires*. Paris : Fayard, 2005, 252 p. L'ouvrage est téléchargeable sur : <<http://www.pronetariat.com/livre/>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁴⁸ Les bibliothèques elles-mêmes proposent de plus en plus de ressources, comme les périodiques électroniques, dont elles ne sont pas détentrices. « *Aujourd'hui, la conduite d'une politique documentaire se fait en fonction des contraintes du cadre contractuel de licences qui se sont imposées comme modalité d'accès à la documentation scientifique. Les bibliothèques n'acquièrent plus des documents physiques, mais un accès à distance à des documents en ligne.* » in **BOUKACEM-ZEGHMOURI Chérifa, SCHÖPFEL Joachim**. Statistiques d'utilisation des ressources électroniques : Le projet Counter. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 4, p. 62-66. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)
Sur le même problème, voir **LINE Maurice B**. Accéder ou acquérir : Une véritable alternative pour les bibliothèques ? [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, n° 1, p. 32-41. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

désignant le contact direct de l'utilisateur et des ressources, sans recourir aux services d'un bibliothécaire. Or, la médiation entre le document et le lecteur est la raison d'être des bibliothèques et de ceux qui y travaillent⁴⁹. Ce phénomène s'explique par les avantages objectifs offerts par l'utilisation d'un moteur de recherche et par l'accès aux ressources du web. Il repose aussi sur certains présupposés plus contestables. Ainsi, il est communément admis que l'information est disponible gratuitement sur Internet. C'est faire bon marché du coût de l'abonnement à un fournisseur d'accès, sans parler du matériel informatique (un rapide calcul montre que l'inscription à une bibliothèque revient nettement moins cher à l'année). C'est également négliger le fait que les moteurs de recherche « *n'indexent pas plus de 50 % d'Internet et [que] les nombreuses informations que l'on y trouve ne sont ni fiables ni stables, puisque la plupart des informations pertinentes sont payantes et donc exclues des moteurs de recherche.* »⁵⁰ Et pourtant, il suffit de voir la naïveté désarmante de certains étudiants, et parfois d'enseignants-chercheurs, persuadés qu'ils peuvent se passer des services d'une bibliothèque puisqu'ils ont accès à tous les articles de revues, sans avoir conscience un seul instant qu'il s'agit d'abonnements coûteux et non d'archives gracieusement ouvertes pour se convaincre que la désintermédiation est déjà dans les esprits sinon dans les faits. Auparavant tributaire d'un fonds limité et d'une politique documentaire toujours trop restrictive, l'utilisateur (l'ex-utilisateur ?) disposerait maintenant en toute autonomie, et dans un libre-accès perpétuel, de l'ensemble des ressources infinies du web ? Non. L'accès réputé direct à l'information est un leurre. Le moteur de recherche bien qu'il donne l'illusion d'un outil neutre reste, malgré son apparente innocuité, un média qui s'interpose entre l'internaute et les ressources et conditionne en partie son choix.

⁴⁹ « *Le bibliothécaire est un intermédiaire actif entre les usagers et les ressources offertes.* » in UNESCO. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. [en ligne] 1994. Disponible sur :

<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html> (consulté le 7 janvier 2007)

⁵⁰ CAVALERI Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : de nouveaux produits dans un marché concurrentiel. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p.24-32. Disponible sur :

<<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

La plupart des sources consultées estime que la part du web indexée par les moteurs conventionnels est bien inférieure à 50%. Le chiffre de 10% est parfois donné ! Cette hypothèse basse émane de Digimind, société spécialisée dans la vente de solutions de veille et concurrente des moteurs et annuaires généralistes... (voir ASSELIN Christophe. Découvrir et exploiter le web invisible pour la veille stratégique. [en ligne] *White Paper*. 2006. Téléchargeable sur :

<<http://www.digimind.fr/services/outils.htm>>).

2.2. Une concurrence sur tous les fronts

« Documentaliste à domicile », Internet ouvre la voie à une concurrence s'exerçant sous plusieurs formes et par divers biais.

A l'occasion d'un colloque de la BPI, Dominique Lahary⁵¹ a insisté sur la nécessité de penser les bibliothèques comme faisant partie de l'univers concurrentiel bien que « hors-marché ». Ce faisant, il introduit l'idée que l'appartenance des bibliothèques au secteur non-marchand ne les protège en rien de la concurrence, y compris lorsque celle-ci adopte les formes les plus inattendues. Ainsi, le téléchargement gratuit, légal ou non, de fichiers musicaux est préjudiciable à la fréquentation des bibliothèques et se traduit par une baisse des prêts de CD. Il s'agit d'un cas inédit de concurrence entre les gratuités.

Plus surprenant encore, la concurrence peut opposer offre gratuite et services payants au bénéfice de ces derniers. La diminution du rôle des intermédiaires entre l'auteur et/ou l'éditeur et le lecteur permet de s'approvisionner directement sur Internet en ouvrages papier ou numérisés, sans passer par l'entremise d'une bibliothèque dont la gratuité resterait tout de même un atout majeur. Pourtant, et cela peut sembler paradoxal, les librairies en ligne rencontrent, pour diverses raisons, un immense succès : marketing performant, satisfaction du désir d'interactivité des internautes (avis des lecteurs, « vous aimerez aussi... »), accessibilité 24 heures sur 24. En témoigne le volume déjà considérable de livres achetés en ligne, en particulier ceux relevant du marché de l'occasion⁵². L'explosion des ventes devrait intervenir quand il sera techniquement possible de télécharger des livres sur un support léger et pratique (l'équivalent d'un baladeur MP3 pour la lecture)⁵³. D. Lahary fait remarquer que, si le cycle de vie du livre en bibliothèque diffère de celui en vigueur dans le circuit commercial, il devrait tenter

⁵¹ **LAHARY Dominique**. Bibliothèques et concurrence : par quel(s) bout(s) prendre la question ? [en ligne] *Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ?* : actes du colloque qui s'est tenu le 24 juin 2004 au Grand auditorium de la Bibliothèque nationale de France... / coorganisé par l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris (OPLPP) et Mediadix. Téléchargeable sur : <<http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁵² En 2000-2001, Internet ne figure pas encore parmi les canaux de vente dans statistiques fournies par la Direction du livre et de la lecture. En 2002, les ventes par Internet représentent 2,2% de la valeur totale des achats de livres en France, 3,2% en 2003 et 4,6% en 2004. Les chiffres des années suivantes ne sont pas encore connus. (sources : <http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/SECTEURlivre04-05-3.pdf>).

Pour une présentation de la courte histoire des librairies en ligne, voir **LEBERT Marie**. *Le livre 010101* [en ligne] 2003. Disponible sur <<http://www.etudes-francaises.net/entretiens/010101/1998chapitre3.htm>>

⁵³ **SANDLER Mark**. Disruptive Beneficence : The Google Print Program and the Future of Libraries. *Libraries and Google/ Internet Reference Service Quarterly*, 2006, n° 3-4, p.5-22.

de s'en rapprocher sous peine de dépasser les capacités de stockage des magasins en raison d'un taux de rotation et d'un désherbage insuffisants et de voir fuir les lecteurs, rebutés par des livres défraîchis. Cependant, l'effet de « longue traîne », mis en évidence par Chris Anderson⁵⁴, amène à inverser les propositions. Selon cette hypothèse, ce n'est plus la bibliothèque qui prend la librairie pour modèle mais les boutiques en ligne qui sont maintenant en mesure de proposer des ouvrages sortis du circuit commercial, essentiellement pour des raisons logistiques. La concurrence s'exerce donc aussi dans des domaines supposés réservés des bibliothèques comme le prêt ou la consultation d'ouvrages relativement anciens. Le vieillissement accéléré des livres qui disparaissent de plus en plus vite des rayons des librairies serait inconnu des boutiques en ligne. L'effet de « longue traîne », s'il se confirme, fait perdre aux bibliothèques leur monopole sur cette tranche éditoriale car les livres « datés », disponibles sur le Web, se voient assurés de la possibilité d'une seconde vie commerciale.

A en croire Mark Sandler⁵⁵, la concurrence pourrait même prochainement se jouer entre bibliothèques, à la façon de ce qui est supposé se produire à l'échelle mondiale sur le « marché de l'éducation » entre les universités les plus prestigieuses. Pour attirer des usagers, les bibliothèques seraient amenées à investir massivement dans leur offre à distance (contenu et services) pour capter et fidéliser des lecteurs.

Quel est le ressort de la concurrence ? Sur quels critères les usagers fondent-ils leurs choix lorsqu'il s'agit de choisir entre aller en bibliothèque et utiliser Internet pour effectuer une recherche ? Plus encore que l'exhaustivité prêtée au Web, le gain de temps paraît être l'élément déterminant. D'après David W. Lewis⁵⁶, deux des trois éléments à prendre en compte dans l'alternative Web/bibliothèque se rapportent au temps, à savoir le temps consacré à la recherche et la période durant

⁵⁴ **ANDERSON Chris.** The Long Tail. [en ligne] *Wired magazine*, octobre 2004. Disponible sur :

<<http://www.wired.com/wired/archive/12.10/tail.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

Traduction en français par **DARIZ Natasha** disponible sur : <<http://www.internetactu.net/?p=5911>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁵⁵ **SANDLER Mark.** Op.Cit.

⁵⁶ **LEWIS David W.** "The Innovator's Dilemma": Disruptive Change and Academic Libraries. [en ligne] *Library Administration & Management*, 2004, n°18, p. 68-74. Disponible sur :

<<https://idea.iupui.edu/bitstream/1805/173/2/Lewis+Innov+Dilemma.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

laquelle il est possible d'effectuer une recherche. La comparaison se fait au détriment des bibliothèques. Sentence identique pour Ann Mary Parsons⁵⁷, selon qui le succès des services de référence payants tient surtout au fait que les internautes croient que tout est disponible sur le Web et qu'ils proposent des services plus commodes pour l'utilisateur (rapidité de la recherche, amplitude des heures d'ouverture notamment).

Avec le développement des nouvelles technologies, l'ère du « tout, tout de suite » semble proche de son avènement. Obtenir partout et instantanément des produits culturels ne semble plus utopique. Cette mutation idéologique explique le comportement volatile des publics⁵⁸. L'utilisateur va au plus offrant. Mais, paradoxe du nomadisme, c'est depuis son domicile qu'il veut avoir accès à tous les services⁵⁹. D'où une double concurrence : entre une offre spatialisée et une qui ne l'est pas (l'offre *atopique*), au profit de cette dernière, d'une part ; entre les services dépourvus d'ancrage spatial d'autre part. De là, la nécessité pour les bibliothèques d'organiser des services à distance qui échappent à toute emprise spatiale et permettent aux utilisateurs d'économiser du temps, en conformité avec la quatrième loi de Ranganathan qui n'a rien perdu de son actualité : « *Save the time of the reader* »⁶⁰.

Si les bibliothèques ne sont pas compétitives sur le terrain du temps épargné aux usagers, elles peuvent néanmoins faire valoir la richesse de collections à laquelle ne peuvent prétendre les autres acteurs de l'économie de l'information. Dans cette perspective, les documents numériques à diffusion limitée pourraient constituer une carte maître dans la concurrence qui les oppose au secteur marchand et plus encore aux ressources disponibles gratuitement sur le Web. Cependant, les éditeurs protègent ce type de documents, les revues électroniques en particulier, par des

⁵⁷ **PARSONS Ann Mary.** Digital Library : How libraries Can Compete with Aska Services. [en ligne] 2001. Disponible sur : <<http://www.diglib.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁵⁸ **PEIGNET Dominique.** La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques Françaises*, 2005, n° 1, p. 38-45. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁵⁹ **LAHARY Dominique.** Op.Cit.

⁶⁰ **SATIJA M.P.** The five laws in information society and virtual libraries era. [en ligne] *Dehli Library Association*. 2003. Disponible sur : <http://www.dlindia.org/sr_ranganathan_lecture_series_2003.html> (consulté le 7 janvier)

licences d'utilisation afin d'éviter leur évation⁶¹. Les bibliothèques sont donc tenues de protéger ces ressources par des codes d'accès et des restrictions quant au lieu de consultation (qui, malgré la multiplication des accès nomades, se fait encore souvent sur place pour éviter des téléchargements abusifs). Mais ce protectionnisme, bien que légitime, nuit gravement à l'accessibilité de la documentation électronique, qui constitue pourtant la caractéristique recherchée de ce type de support. Il en résulte une situation un peu aberrante. Grâce à leurs moyens financiers, les bibliothèques bénéficient d'un avantage en ce qui concerne l'exhaustivité et la qualité de contenus dont elles disposent en exclusivité, avantage qu'elles ne peuvent pleinement exploiter en raison des restrictions juridiques qui leur sont imposées par les éditeurs. Elles ne sont pas en mesure de tirer parti d'une offre pourtant inégalée.

Afin de proposer une alternative crédible à une offre concurrentielle qui se déploie dans un contexte de surabondance documentaire, les bibliothèques devraient avoir pour souci prioritaire de faire gagner du temps aux usagers dans leur quête d'informations pertinentes. Cela passe notamment par des formations à la recherche plus conformes à la demande, l'évolution des catalogues vers une plus grande facilité d'utilisation, la mise à disposition à distance de documents numérisés ainsi que par l'adaptation des services de référence à de nouveaux besoins⁶².

2.3. Services de référence par gros temps

Face à la concurrence induite par Internet, les services de référence sont en première ligne. Leur grande vulnérabilité tient au fait que le Web paraît offrir des

⁶¹ **ALIX Yves**. La banalisation des bibliothèques : Une offre non marchande dans le marché de l'information. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, n° 1, p. 23-29. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁶² « *Les techniques de l'information et de la communication, qui évoluent rapidement, donnent aux bibliothèques les moyens d'offrir de nouveaux produits et ce processus ne peut que s'accélérer. Les bibliothèques deviendront des structures orientées vers les services plutôt que vers les documents, et ce changement est – et sera – imposé par la nécessité de répondre de manière efficace et efficiente aux besoins d'un usager qui, s'il n'obtient pas satisfaction, se tournera vers d'autres structures.* » in **CAVALERI Piero**. Op.Cit.

Nous ne souscrivons pas pleinement à ces propos de P. Cavaleri, pour qui le futur des bibliothèques passe essentiellement par une offre de services. Cette approche marketing n'est pas entièrement satisfaisante car il ne sert à rien de proposer des services si ceux-ci sont dépourvus (ou faiblement pourvus) de contenu. La bibliothèque ne doit pas devenir une coquille vide et l'attention devrait porter au-moins autant sur le développement des collections, numériques

prestations comparables mais libres des contraintes propres aux bibliothèques. La numérisation massive de la documentation, si elle finit par être proposée gratuitement aux internautes par des acteurs privés, provoquera un bouleversement d'une toute autre ampleur qui pourrait compromettre la survie des bibliothèques. Mais nous n'en sommes pas encore là.

Des chiffres tout d'abord. L'ARL (Association of Research Libraries), qui regroupe plus d'une centaine de bibliothèques universitaires nord-américaines, ainsi que quelques établissements municipaux, publie annuellement des statistiques relatives à la fréquentation et à l'utilisation de leurs services. Les dernières disponibles sont celles de l'année 2003-2004.⁶³

Ces statistiques font apparaître que, depuis 1996, le nombre de *reference transactions* (actions RD en vocabulaire insalien) ne cesse de décroître d'année en année. Entre 1996 et 2004, il a presque été divisé par deux⁶⁴! A noter que cette chute, la plus spectaculaire de tous les indicateurs, contraste avec la hausse régulière des chiffres du PEB et du nombre d'étudiants participant aux formations dispensées par les bibliothécaires. Cette conjonction signifie-t-elle que la formation aux usagers joue pleinement son rôle, à tel point que les *Reference Desks* seraient délaissés par des étudiants n'ignorant plus rien des arcanes de la recherche documentaire ?

Quelles sont les causes de ce déclin ? Le texte reste discret sur les facteurs de désaffection, se bornant à invoquer des causes internes aux bibliothèques : les services de référence en présentiel seraient moins sollicités du fait des nombreux moyens mis à disposition par les bibliothèques pour permettre aux étudiants d'accéder à distance à l'information (catalogues en ligne et bases de données interrogeables à distance). Il manque une distinction entre services de référence traditionnels et services de référence à distance pour affiner l'analyse mais,

notamment. En revanche, les sombres perspectives qui attendent les bibliothèques en cas d'immobilisme ne nous paraissent pas exagérées.

⁶³ KIRILLIDOU Martha, YOUNG Mark. *ARL Library Trends*. [en ligne] 2005. Disponible sur : <http://www.arl.org/stats/arlstat/04pub/04intro.html> (consulté le 7 janvier 2007)

⁶⁴ Les chiffres sont encore plus alarmants au Québec : les statistiques annuelles du CREPUQ (Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec) donnent une moyenne de 7,1 questions par étudiant en 1996-1997, point culminant, contre seulement 2,55 en 2004-2005, date des dernières statistiques disponibles. Rien ne permet d'affirmer que l'étiage est atteint. Les *Statistiques générales des universités québécoises* sont consultables sur : http://www.crepuq.qc.ca/rubrique.php?id_rubrique=179&lang=fr (consulté le 7 janvier 2007)

apparemment, un travail de récolte statistique s'inscrivant dans une vaste enquête consacrée aux ressources électroniques est en cours⁶⁵.

Curieusement optimiste, le compte rendu s'achève sur le registre du globalement positif, en considérant le volume (encore) relativement élevé de transactions... Néanmoins il paraît un peu court de vouloir expliquer un telle désertion des services de référence par la seule grâce des merveilleux outils technologiques proposés par les bibliothèques. C'est oublier qu'il y a un monde à l'extérieur de celles-ci.

Les auteurs donnent involontairement une piste pour expliquer l'ampleur du phénomène d'abandon : les questions, moins nombreuses, se font plus complexes, tant en présentiel qu'à distance. Elles nécessitent davantage de temps pour être traitées. Les données brutes ne peuvent pas rendre compte de ces changements subtils et difficilement mesurables mais l'impression d'un changement qualitatif affectant les demandes semble partagée par tous. Mais si la littérature professionnelle évoque abondamment cette mutation⁶⁶, aucun article, à notre connaissance, ne mesure ce phénomène, n'explique ses origines ou en tire des conséquences sur l'adaptation des services de référence. Observons simplement que la chute du nombre de questions, si elle se fait parallèlement à l'élévation de leur niveau de difficulté, ne signifie pas forcément que les bibliothécaires consacrent moins de temps à leur répondre.

⁶⁵ Pour plus de renseignements sur le projet E-metrics, voir **KIRILLIDOU Martha**. *Welcome to the ARL E-Metrics project for 2003-2004* [en ligne] Disponible sur : <<http://www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/welcome11-03.htm>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁶⁶ Par exemple « *The future of reference services in libraries is not guaranteed. With the advent of the Web and the drop in the quantity of reference questions in most libraries, many reference librarians report that the questions have become more complex.* » in **WHITLATCH Jo Bell**. *Reference Futures : Outsourcing, the Web, or Knowledge Counseling*. [en ligne] Disponible sur : <<http://www.ala.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

Ou les témoignages dont se fait l'écho l'article de **GAUDET Françoise, LIEBER Claudine**. *L'Amérique à votre porte : Nouveaux usages, nouveaux services, nouveaux concepts de bâtiments... un avant-goût de notre avenir ?* [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques Françaises*, 2002, n° 6, p. 70-77. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

« *Pendant les usages changent, et ces collègues reconnaissent que la fréquentation des bureaux d'information est à la baisse. C'est un phénomène national qui touche jusqu'à la Bibliothèque du Congrès, déclare Roberto Esteves. À Santa Monica, Nancy O'Neill estime que les questions sont moins nombreuses, mais qu'elles sont plus compliquées : il semble que les usagers se débrouillent maintenant par eux-mêmes lorsqu'ils sont à la recherche d'informations simples à trouver. Dans les bibliothèques universitaires, la chute des demandes de renseignements est parfois spectaculaire. À l'université Rutgers (New Jersey), par exemple, le nombre de questions posées au service des recherches documentaires a été divisé par deux en 5 ans, passant de 589 300 questions en 1996-1997, à 259 300 en 2000-2001. Inversement, les demandes arrivant par courrier électronique ont plus que doublé en trois ans – 2 400 questions en 1998-1999, 6 700 en 2000-2001 –, mais elles sont encore loin de combler le déficit. Ces chiffres sont d'autant plus significatifs que la*

Si l'on s'en tient à une logique de vases communicants et que l'on postule le maintien du nombre global de questions, quels moyens les étudiants utilisent-ils désormais pour obtenir des/certaines réponses ? Une pratique exponentielle de l'autodocumentation, liée à la popularisation des moteurs de recherche (concurrence indirecte) et un recours de plus en plus important aux services de référence en ligne, privés ou de pair à pair, gratuits ou payants (concurrence directe) expliquent la baisse des demandes de renseignements.

La consultation massive des moteurs de recherche a pour effet de délester les services de référence, virtuels en particulier, d'un bon nombre de questions basiques ou factuelles⁶⁷. Leur utilisation peut aussi s'inscrire dans une stratégie de recherche consistant à partir du plus simple pour ensuite s'orienter vers des services capables de fournir des réponses expertes. Dans une enquête⁶⁸ menée aux Etats-Unis en 2001-2002 auprès de plus de 3000 personnes, D. Greenstein et L.W. Healy montrent que 88% des enseignants du supérieur et 76% des étudiants utilisent Internet, alors que respectivement 24 et 31% demandent une aide. Ils considèrent Internet plus pratique même si les ressources proposées par les bibliothèques sont largement considérées comme plus fiables et pertinentes. Pour trouver une revue électronique (mais il n'est pas précisé ce que recouvre exactement cette expression, « To Find E-Journals » : s'agit-il d'apprendre leur existence, de les localiser ou de les consulter ?), 18% des chercheurs disent utiliser un moteur de recherche, 15% vont sur des sites Web spécialisés et 11% effectuent des recherches sur Internet, sans plus de précisions. Une étude commandée par JSTOR⁶⁹, portant sur près de 7500 universitaires toutes disciplines confondues, montre que 21% d'entre eux utilisent un moteur de recherche pour commencer leurs investigations.

délivrance de renseignements, sur place et à distance, est une activité valorisée par les bibliothécaires américains comme – jusqu'ici du moins. »

⁶⁷ Que la littérature anglo-saxonne nomme « ready reference answers » (réponses toutes faites).

⁶⁸ **GREENSTEIN D., HEALY L.W.** Where faculty and students really go for information : results of the Library Digital Federation study of the academic information environment. [en ligne] *Educause 2002 : juggling opportunities in Collaborative environments*, Educause, Washington, DC/Atlanta, GA. Disponible sur : <http://www.educause.edu/LibraryDetailPage/666?ID=EDU0248> (consulté le 7 janvier 2007)

⁶⁹ **HETERICK Bruce, SCHONFELD Roger C.** The future ain't what it used to be. *UKSF Conference N°27*, Manchester, vol.4, n°3, p.225-230.

Les bibliothécaires devraient se réjouir de voir les utilisateurs procéder par eux-mêmes à leurs recherches. N'est-ce pas là l'aboutissement de la formation des usagers et de tous les efforts entrepris depuis les années 1970 pour autonomiser le lecteur ? L'émancipation de l'usager aurait ainsi été acquise aux dépens du renseignement documentaire⁷⁰. Françoise Gaudet, dans une contribution aux *Débats virtuels de la BPI*, distingue deux formes d'autonomie. La première permettant de s'orienter seul dans la bibliothèque et d'en manipuler les outils, la seconde de naviguer sur le Web. Ces deux formes d'autonomie procèdent de logiques différentes mais l'utilisation d'un moteur de recherche comme celle d'un catalogue suppose un apprentissage. L'élévation de la qualité, c'est-à-dire de la difficulté, des questions posées aux services de référence signifie-t-elle que les recherches de base ont déjà été faites par des étudiants de plus en plus aguerris aux techniques de recherche sur Internet ? La formation personnelle des internautes à la recherche documentaire reste très débattue. Selon Olivier Ertzscheid, le recours intensif aux moteurs de recherche illustre un « *renversement dans les modalités d'appropriation du savoir, qui après avoir pendant des décennies nécessité la compétence experte et le guidage avisé d'un bibliothécaire, paraît (et est parfois) aujourd'hui totalement intuitif et transparent pour les usagers. Du coup, ce qui était auparavant une méconnaissance de la valeur ajoutée des bibliothèques du fait de la complexité du repérage des sources et des modalités d'interrogation devient aujourd'hui une méconnaissance semblable à la précédente mais fondée sur l'illusion de facilité, de transparence et d'exhaustivité véhiculée par les interfaces des moteurs de recherche.* »⁷¹ L'autodidaxie des internautes serait illusoire et la diminution du nombre de questions posées aux services de référence résulterait d'une habitude prise de se contenter de peu, c'est-à-dire de ce qu'offre gratuitement le Web. L'appréciation est sévère et demanderait davantage d'éléments pour pouvoir être confirmée. On peut néanmoins supposer l'acquisition par tâtonnements de certaines compétences en recherche documentaire⁷². Reste que

⁷⁰ Cette concurrence entre les différents services de la bibliothèque est la thèse implicite de Martha Kirillidou et de Mark Young pour expliquer la désertion des services de référence.

⁷¹ **ERTZSCHEID Olivier**. Usagers de la bibliothèque hybride. [en ligne] *Affordance*. 2006. Disponible sur : <http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2006/10/usagers_de_la_b.html> (consulté le 7 janvier 2007)

⁷² Pour une interrogation complète et rigoureuse sur la possibilité d'un tel apprentissage, voir : **SERRES Alexandre**. Moteurs de recherche et maîtrise de l'information : faut-il former à Google ? [en ligne] Workshop Bucarest, *Le monde selon Google*, 2-4 juillet 2005. Disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/06/27/21/PDF/sic_00001730.pdf>

les moteurs de recherche ne doivent pas être considérés comme des concurrents pour les seuls catalogues. En permettant d'accéder à des informations de premier niveau, ils se comportent à la fois comme bases de données et services de renseignement documentaire.

Si la demande s'oriente spontanément vers des moyens de recherche autonomes, l'offre, sous la forme de sociétés privées, n'est pas en reste. Les services proposés varient en sérieux et en prix, les deux étant généralement proportionnels : de Yahoo Q/R, qui repose sur le principe du pair à pair et dont le mérite est d'être gratuit (le seul selon certains) à de véritables services de référence virtuels payants comme Brainmass, en passant par d'aimables gadgets associant l'image à la parole comme Miss Dewey et Lilian, the Virtual Librarian⁷³. S'il faut insister sur l'origine anglo-saxonne de ces produits, c'est moins pour prédire ce qui attend les bibliothèques européennes d'ici quelques années (comme ce pourrait être le cas en ce qui concerne la fréquentation déclinante des services de référence) que pour souligner les différences séparant la France des Etats-Unis. La concurrence entre services de référence payants et renseignements fournis par les bibliothèques est beaucoup moins forte en France. Pourquoi ? Il n'existe pas véritablement d'équivalent national à Brainmass parce que les bibliothèques françaises, investies d'une mission de service public, sont tenues de renseigner tout citoyen qui en fait la demande, dans la limite du raisonnable (ce qui n'exclut pas de facturer les services aux entreprises). A cette conception universaliste s'oppose une logique de communauté qui prévaut outre-Atlantique : les bibliothèques des universités américaines, dont les droits d'inscription sont extrêmement élevés, réservent les services en ligne à leurs seuls étudiants⁷⁴. D'où le recours à des SRV marchands

(consulté le 7 janvier 2007). Le billet « Les indigènes du numérique » sur *homo-numericus* rejoint en partie ces questions (<<http://www.homo-numericus.net/breve841.html>>) tout en s'inscrivant dans une réflexion plus large sur la « Net Generation ».

L'Université de Californie (UCLA) propose sur son site une animation permettant de confronter différents outils de recherche (moteurs de recherche vs bases de données) : <<http://www2.library.ucla.edu/googlescholar/index.cfm>> (commentaire sur Affordance <http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2005/09/pdagogie_de_la_.html>).

⁷³ Voir *Vagabondages* : <<http://vagabondages.blogspot.com/2006/10/bibliothecaires-virtuelles.html#links>> pour quelques commentaires sur Miss Dewey et Lilian, the Virtual Librarian.

Un service de référence payant parmi d'autres : BrainMass <<http://www.brainmass.com/>>

Une bibliothèque en ligne fournissant à distance des livres électroniques : <<http://www.questia.com/>>

⁷⁴ Voir **KIBBEE Jo**. Librarians without borders ? Virtual reference service to unaffiliated users. *The Journal of Academic Librarianship*, 2006, n°5, p. 467-473. Précisons que les collections des universités américaines sont généralement mises à disposition des « walking users » et que les services de renseignements sur place sont ouverts à

pour un questionnement au coup par coup. En France, où la demande est pourtant infiniment moins développée et l'offre presque inconnue, le succès du Guichet du savoir témoigne *a contrario* de ce besoin grandissant d'information ponctuelle⁷⁵. Au vu de l'engouement pour le service offert par la Bibliothèque municipale de Lyon, on peut supposer le créneau porteur mais aucune percée vraiment significative en provenance d'acteurs privés n'est jusqu'à présent observable (Yahoo Questions/Réponses proposant un service certes populaire mais à la qualité et au sérieux contestables).

Le cas américain permet-il de conclure que certaines fonctions des bibliothèques, comme le renseignement documentaire, sont d'ores et déjà frappées d'obsolescence au profit d'acteurs ayant su tirer toutes les conséquences des nouvelles possibilités techniques et des besoins inédits qui en découlaient ? La théorie des *Disruptive Technologies*, due à Clayton M. Christensen, professeur de gestion à la Harvard Business School, peut nous aider à y voir plus clair⁷⁶. S'inspirant du modèle élaboré par Christensen à partir du cas d'entreprises performantes perdant pied puis disparaissant faute d'avoir pu s'adapter à de nouvelles technologies, David W. Lewis⁷⁷ propose une lecture des mutations en cours depuis une quinzaine d'années dans le monde des bibliothèques universitaires. Selon lui, l'arrivée des CD-ROM et des catalogues informatisés n'a pas provoqué de bouleversements dans la mesure où les usagers devaient encore se déplacer pour bénéficier de ces nouveautés. Il s'agissait d'innovations importantes mais qui, n'impliquant pas une *technologie de rupture*, ne modifiaient pas en profondeur les pratiques traditionnelles. Tout change au début des années 1990 avec l'irruption d'Internet, du Web et des ressources en texte intégral. Pour ne parler que des services de références, les

tous. On peut se demander si le faible développement de ces services en France n'est pas d'abord dû à un réflexe d'ordre culturel.

⁷⁵ **DI PIETRO Christelle, CALENGE Bertrand.** Le Guichet du Savoir® : Répondre aux demandes de contenus. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 4, p. 38-42. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007). Le rapport 2005 concernant la fréquentation et l'accueil à la Bibliothèque municipale de Lyon donne le chiffre de 13107 visites mensuelles pour le Guichet du Savoir (disponible sur : <<http://www.bm-lyon.fr/accueil/organisation-BML/rapport2005/16frequentation.pdf>>).

⁷⁶ **CHRISTENSEN Clayton M.** *The Innovator's Dilemma. When new technologies cause great firms to fail.* Boston : Harvard Business School Press, 1997, 252 p. Pour une rapide introduction en français, voir l'article de Wikipédia (http://fr.wikipedia.org/wiki/Technologie_de_rupture) définissant la *technologie de rupture* comme «une innovation technologique qui porte sur un produit ou un service et qui finit par remplacer une technologie dominante sur un marché.»

⁷⁷ **LEWIS David W.** *Op.Cit.*

changements induits sont considérables : en dépit d'une diffusion extrêmement récente de ces technologies, le nombre de questions soumises aux services de référence tend à diminuer rapidement et cela malgré la mise en place d'une offre à distance. Le phénomène est d'autant plus inquiétant que les bibliothèques universitaires américaines ont rapidement réagi en se dotant de services de référence en ligne performants (interrogeables pour certains vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept⁷⁸) et que, contrairement à la France, le public, déjà familier des services traditionnels, n'ignore rien de cette offre nouvelle. Tous ces efforts n'empêchent pas un effondrement de la demande au profit de nouveaux acteurs qui chassent sur les mêmes terres et bousculent les traditions établies. Le modèle d'un développement économique non linéaire, dans lequel de nouvelles technologies se substitueraient à d'autres plus anciennes en éliminant au passage les services qui se fondaient sur elles (en clair, la fourniture d'informations par des spécialistes à partir d'une masse documentaire que les bibliothèques étaient seules à posséder est dépassée dès lors que ces mêmes informations sont censément disponibles sur le Web pour tout un chacun), semble bien devoir se confirmer. Google illustre parfaitement ce mouvement de déstabilisation des bibliothèques.

2.4. Le phénomène Google

Depuis la tribune libre de Jean-Noël Jeanneney dans *le Monde* daté du 23/24 janvier 2005⁷⁹, Google est identifié comme étant l'ennemi numéro un des bibliothèques, de la culture et de l'Europe, ce qui pour certains revient au même. Notre propos n'est pas de retracer ici les polémiques et les débats qui s'en sont suivis, les partisans du président de la BNF dénonçant les basses manoeuvres de la World Company, les tenants de la firme de Mountain View moquant la lenteur et l'incapacité des pouvoirs publics. Mais on ne peut que se réjouir de la réaction

⁷⁸ Des statistiques de fréquentation des SR/SRV par université, c'est-à-dire en tenant compte des différences entre les prestations fournies par chaque établissement, seraient sans doute riches d'enseignements. Elles permettraient de savoir si les BU proposant des services très développés résistent mieux à la concurrence.

⁷⁹ **JEANNENEY Jean-Noël.** Quand Google défie l'Europe. *Le Monde*. 23 Janvier 2005.

salutaire provoquée par cette affaire et du lancement de la BNUE⁸⁰, même si la bibliothèque européenne, étant à la fois numérique et hypothétique, reste pour l'instant doublement virtuelle⁸¹. Les débats se sont polarisés autour de Google qui incarne tout ce dont les bibliothécaires se méfient : position de quasi-monopole, appartenance au secteur privé, qualité supposée médiocre des services et caractère payant de certains d'entre eux, omniprésence de la publicité, vecteur d'un certain impérialisme culturel... Sans verser dans la paranoïa, on est frappé de voir à quel point les différents avatars de Google semblent dupliquer des fonctions qui jusque là relevaient exclusivement des bibliothèques. D'ailleurs l'objectif de concurrencer les bibliothèques est explicite dans le projet Google Answers : « *Craig Silverstein, Google's Director of Technology, indicated that the raison d'être for the search engine was to "seem as smart as a reference librarian," even as he acknowledged that this goal was "hundreds of years away"* »⁸². Nous voilà rassurés. Google Search, Google Answers et Google Scholar remplissent respectivement le rôle de catalogue, de service de référence virtuel et d'un mélange catalogue-bases de données-SRV, Google Books préfigurant quant à lui un fonds numérisé. La consultation de Google Lab donne une idée des nouveaux produits développés par l'entreprise : Google Directory permet une recherche de sites par thème et Google Suggest accompagne les mots recherchés d'un environnement sémantique permettant de préciser la requête le cas échéant. Observons plus précisément les différentes manifestations de Google qui, à défaut de faire retentir le glas pour les services de référence, en sonnent au moins le tocsin.

Google Search : inutile d'insister sur le fonctionnement d'un moteur de recherche ou sur leurs avantages comparés aux Opacs⁸³, mais le plus célèbre des moteurs de

⁸⁰ TESNIERE Valérie, LESQUINS Noémie. La bibliothèque numérique européenne: Une stratégie culturelle de la Toile. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, n° 3, p. 68-80. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁸¹ On peut cependant d'ores et déjà se faire une idée du portail de la future BNUE en consultant <<http://maquette.bnf.fr/labs/scenario/Europeana.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁸² Propos rapportés par KENNEY Anne R., MC GOVERN Nancy Y., MARTINEZ Ida T., et al. Google Meets eBay. What Academic Librarians Can Learn from Alternative Information Providers. [en ligne] *D-Lib Magazine*. Juin 2003. Disponible sur : <<http://www.dlib.org>> (consulté le 7 janvier)

⁸³ Pour un tour complet de la question sur la recherche d'information à l'âge des moteurs de recherche, on se reportera aux communications prononcées lors du séminaire *Le monde selon Google* qui s'est tenu à Bucarest du 2 au 4 juillet 2005. La liste des interventions ainsi que, parfois, leur contenu, est disponible sur : <http://www.unice.fr/I3M/googling_Prog.html> (consulté le 7 janvier 2007)

recherche possède quelques spécificités qui le rendent unique et ont contribué à sa renommée. 80% des recherches sur le Web transitent par Google Search. Le coup de génie de ses concepteurs fut de classer le résultat des recherches selon un *page rank* (indice de popularité) et donc d'introduire un semblant de hiérarchie dans leur présentation. Mais l'ordre affiché réserve parfois des surprises. Elinor Mills⁸⁴ relate comment la requête « Martin Luther King » menait tout droit à un site raciste puisqu'il apparaissait en première position sur les centaines de milliers de pages référencées. Cas limite illustrant le fourre-tout que constitue le Web, il montre à quel point le *page rank* agit non seulement comme principe de classement mais aussi en tant que critère de choix. Que l'ordre d'apparition d'un site soit déterminant quant à sa fréquentation effective est aussi un moyen de lutter contre le bruit, moyen certes imparfait car la popularité ne peut tenir lieu de pertinence. Google Search dispose de fonctionnalités avancées qui pourraient permettre de raffiner quelque peu la recherche en aidant à la formulation de requêtes mais elles sont souvent ignorées de l'internaute moyen.

En dépit de ces imperfections, Google Search reste un outil remarquable offrant, comme d'autres moteurs de recherche, des possibilités ignorées des catalogues. Rick Anderson⁸⁵ relève trois caractéristiques décisives pour son succès :

- Service à la demande : accès à l'information en toute liberté depuis chez soi et à n'importe quelle heure.
- Service au niveau de l'article : Internet offre une granularité supérieure à celle des bibliothèques. Possibilité d'accéder au document primaire là où les bibliothèques se limitent généralement au document secondaire.
- Recherche en texte intégral : interrogation portant uniquement sur les métadonnées dans le cas des bibliothèques (titre, auteur, sujet) pas sur le contenu. La recherche ne peut porter que sur la description des documents, le plus souvent rédigée en « bibliothécaire » et non en langue vernaculaire.

⁸⁴ MILLS Elinor. Most reliable search tool could be your librarian. [en ligne] *NEWS.com*. 29 septembre 2006. Disponible sur : <http://news.com.com/Most+reliable+search+tool+could+be+your+librarian/2100-1032_3-6120778.html> (consulté le 7 janvier 2007)

⁸⁵ ANDERSON Rick. The (Uncertain) Future of Libraries in a Google World : Sounding an Alarm. *Libraries and Google/ Internet Reference Service Quarterly*, 2006, n° 3-4, p.29-36.

Google Answers : Après Google Search, on aurait pu croire que Google Answers allait enfoncer un deuxième clou dans le cercueil des services de référence. Il n'en a rien été, Google Answers ayant disparu en novembre 2006⁸⁶. Service commercial fondé sur la recherche de la rentabilité, il n'en fournissait pas moins des réponses honorables, voire satisfaisantes selon certaines études. Les *researchers*, documentalistes sous contrat payés à la pièce, disposaient pour principale source d'information des sites Web accessibles à tout un chacun, ce qui permettait à Google de réaliser de substantielles économies. Mais la firme de Mountain View a été battue sur son propre terrain. Au jeu du moindre coût de revient, Yahoo! Questions/Réponses a découvert dans le pair à pair la carte maître qui devait lui assurer la suprématie en matière de service de référence : la gratuité totale pour l'hébergeur autant que pour les usagers, ces derniers assurant seuls la production de contenus. Le fonctionnement et la logique du service de référence proposé par Yahoo! seront discutés ultérieurement.

Google Scholar : ayant pour cœur de cible l'enseignement supérieur, Google Scholar représente pour les services de référence un concurrent puissant bien qu'indirect. Ce moteur spécialisé recense des articles issus de la recherche, que ceux-ci soient librement disponibles sur le web ou en accès restreint car relevant de la propriété d'éditeurs scientifiques. Un grand nombre de ressources référencées par Google Scholar est disponible en texte intégral, ce qui en fait un outil hybride, situé entre le traditionnel catalogue et la base de données. Moteur de recherche fédérée centralisant les résultats, Google Scholar dispense l'utilisateur de parcourir les bases de données les unes après les autres, même si, individuellement, leurs résultats sont plus exhaustifs. C'est ce que montre un banc d'essai comparatif mis au point par Peter Jacso⁸⁷. Le test, que chacun peut faire, tourne largement à l'avantage des moteurs natifs des bases de données en ce qui concerne le nombre de résultats, notamment parce que les acteurs qui ne sont pas partenaires de Google Search sont exclus des recherches. Les imperfections de Google Scholar, mises en

⁸⁶ Sur le fonctionnement de feu Google Answers, se reporter à l'**annexe 4**.

⁸⁷ **JACSO Peter**. Side-by-Side 2. NativeSearch Engines vs Google Scholar. [en ligne] 2005. Disponible sur : <http://www2.hawaii.edu/~jacso/scholarly/side-by-side2.htm> (consulté le 7 janvier 2007)

évidence par Elisabeth Noël⁸⁸, sont nombreuses : l'ordre dans lequel apparaissent les résultats est encore tributaire de leur notoriété, établie à partir du nombre de citations dans d'autres pages (nombre figurant d'ailleurs dans la description bibliographique de chaque article). Il n'est pas possible de le modifier en triant les réponses selon un critère donné. La recherche, reposant sur une indexation en texte intégral, ne permet pas d'utiliser un vocabulaire contrôlé.

Le succès de Google Scholar tient à sa grande facilité d'utilisation, surtout quand on la compare aux bases de données. Or, l'attente principale des usagers en matière de recherche est la simplicité, la possibilité de recourir à un mode expert figurant parmi les attentes les moins fréquentes⁸⁹. Une étude commandée par Elsevier⁹⁰ fait ressortir le faible impact des formations destinées à familiariser les étudiants avec les bases de données et les outils de recherche natifs propres à chacune d'entre elles. Leur richesse et la possibilité de les interroger selon des modalités variées ne sont pas des arguments suffisants pour convaincre des usagers rebutés par une trop grande complexité.

Jeffrey Pomerantz⁹¹ livre une réflexion intéressante, mais sans peut-être mesurer toutes les conséquences de son analyse, sur le rôle des trois acteurs que sont Google Search, les bibliothèques et les éditeurs, chacun ayant une fonction complémentaire. Le moteur de recherche permet de localiser des ressources possédées par les éditeurs mais mises à disposition par les bibliothèques. Que ces dernières ne soient pas détentrices de la documentation électronique n'est pas un handicap dans la mesure où, désormais, l'accessibilité importe davantage que la propriété. Les documents physiques appartiennent à la bibliothèque mais leur diffusion restreinte limite leur portée et, à terme, les marginalise. Le système ainsi décrit paraît parvenir à un équilibre satisfaisant pour tous les acteurs, un peu à la façon dont la main invisible d'Adam Smith organise providentiellement la prospérité du monde (les égoïsmes particuliers convergeant vers l'intérêt général).

⁸⁸ **NOËL Elisabeth.** Google Scholar. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 4, p. 43-45. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁸⁹ **YORK Maurice C.** Calling the Scholars Home : Google Scholar as a Tool for Rediscovering the Academic Library. » *Libraries and Google/ Internet Reference Service Quarterly*, 2006, n° 3-4, p.117-133.

⁹⁰ **ELSEVIER.** Usability drives value of bibliographic databases. [en ligne] 2003. Disponible sur : <http://www.info.sciencedirect.com/content/databases/sd_whitepaper.pdf> (consulté le 7 janvier 2007)

⁹¹ **POMERANTZ Jeffrey.** Google Scholar and 100% Availability of Information. [en ligne] *Information Technology and Libraries*, 2006, n°1, p. 52-56. Disponible sur : <<http://dlist.sir.arizona.edu/1577/01/Pomerantz-Preprint-ITAL-2006.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

On peut s'interroger sur le caractère réellement harmonieux de cette situation où les bibliothèques en sont réduites au rôle de fournisseur d'accès. La devise de Google Scholar⁹², empruntée à Bernard de Chartres, pourrait bien s'inverser à leur détriment.

Google Book Search (Google recherche de livres) : initialement baptisé Google Print, ce projet a déclenché une véritable tempête médiatique, en France tout particulièrement. On ne s'appesantira pas sur ce produit⁹³, sans rapport direct avec les services de référence, d'autant plus que ses résultats sont pour l'instant décevants. Annoncé comme une révolution dans le monde de l'information, supposé donner vie aux grandes et généreuses utopies de bibliothèque universelle et de démocratisation de la culture, Google Book Search (GBS) tient pour l'instant plus du pétard mouillé que du feu d'artifice. Des fragments d'ouvrages numérisés en mode image, des liens renvoyant à des librairies en ligne et à des bibliothèques disposant des livres recherchés, on est bien loin du bouleversement annoncé. Pourtant, on ne peut que s'interroger sur les effets possibles d'une telle entreprise de numérisation. N'y a-t-il pas, pour les bibliothèques, un risque de dessaisissement volontaire de leurs collections au profit d'un acteur privé ? Ce n'est pas l'avis de Mark Sandler, bibliothécaire à Ann Arbor, l'une des universités partenaires du projet GBS, pour qui le mouvement de numérisation des collections, avec ou sans Google, est inéluctable⁹⁴. Rappelant des faits parfois oubliés dans l'ardeur de la polémique, il entend dédramatiser la situation et presque minimiser la portée de l'opération. Selon lui, le projet GBS revêt un caractère extrêmement généraliste, s'intéressant peu aux ouvrages hautement spécialisés. Les bibliothèques universitaires peuvent ainsi garder la main haute sur des collections exigeantes et organisées de façon plus sélective que le tout-venant des ouvrages

⁹² « Stand on the shoulders of giants » fait inmanquablement écho à la célèbre formule du philosophe néo-platonicien (« nous sommes comme des nains juchés sur des épaules de géants... »).

⁹³ Pour une histoire exhaustive de ce projet, se reporter à **SALAÛN Jean-Michel**. Bibliothèques numériques et Google-Print. [en ligne] *Regards sur l'actualité*, décembre 2005. Disponible sur :

<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/15/76/index_fr.html> (consulté le 7 janvier 2007)

Voir également **SCD-Université de Rennes I**. *Info eBooks. la Lettre d'information sur le livre électronique*. [en ligne] Décembre 2005 pour une mise au point concernant les enjeux juridiques et commerciaux de la numérisation de milliers d'ouvrages par Google. Disponible sur : <<http://www.scd.univ-rennes1.fr/ebook/NL42005.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

⁹⁴ **SANDLER Mark**. Op. Cit.

traités par Google. Des collections entières sont volontairement soustraites à la numérisation, en raison notamment de leur fragilité. On est donc loin de l'exhaustivité prêtée à l'opération. Enfin, contribuer à l'effort de Google permet de numériser des documents qui ne sont pas disponibles dans les bibliothèques partenaires du projet, tels que des documents locaux d'intérêt général (archives municipales ou d'une université) ou des livres rares et anciens qu'une numérisation peut faire échapper à une consultation qui risquerait de les dégrader.

Pour M. Sandler, la conduite à tenir est dictée par un pragmatisme teinté de cynisme : passer un accord avec Google est une façon d'externaliser une tâche gigantesque qu'une université, aussi richement dotée soit-elle, n'aurait pas la capacité de réaliser. Google est utilisé comme un vulgaire sous-traitant. Un tel optimisme paraît déplacé au vu de la teneur exacte des accords [voir note 100], d'autant que le respect des règles en vigueur n'est pas la caractéristique principale de Google qui pratique plus souvent la politique du fait accompli. Les grandes universités anglo-saxonnes auraient-elles fait entrer le loup dans la bergerie ?

2.5. Bibliothèques en prospective⁹⁵

Schématiquement, quatre positions sont possibles face à la nouvelle donne :

Ignorer le problème : les moteurs de recherche sont considérés comme n'ayant pas d'impact significatif sur le monde hermétiquement clos des bibliothèques ; la baisse de fréquentation des services de référence n'est pas inquiétante car elle est due à des causes internes (formations efficaces et catalogues performants) ; il n'y a aucune concurrence entre bibliothécaires et services de référence payants car ils ne font pas le même travail. L'évolution suit son cours naturel et prévisible : « À l'avenir, les produits d'information eux-mêmes seront modifiés : l'image que les bibliothèques se sont forgées de médiatrices d'informations sera brouillée et, si elles n'évoluent pas, elles pourraient être réduites rapidement à une fonction de conservation ou à celle de fournisseur d'accès à des informations en ligne. Les bibliothèques devront faire face à un marché de l'information qui adoptera des

⁹⁵ Ce titre fait allusion au rapport de **DURAND Jean-Pierre, PEYRIERE Monique, SEBAG Joyce**. *Bibliothécaires en prospective*. Département des études et de la prospective, janvier 2006, 197 p. Téléchargeable sur : http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/bibliothecaires/somm_bibliothecaires.pdf (consulté le 7 janvier 2007)

politiques de prix toujours plus différenciées, seulement déterminées par une logique de positionnement à court terme. Le réseau influera aussi notablement sur la localisation physique des services de référence : au milieu des années 1990, les services qui traitaient l'information étaient regroupés autour des sources d'information, alors qu'aujourd'hui les bibliothèques pourront être engagées dans des processus de délocalisation, typiques d'une économie mondialisée. »⁹⁶

Des perspectives tracées par P. Cavaleri, on peut tirer deux conséquences :

- La proximité avec le gisement matériel d'information ne conditionnera plus la localisation d'un service de référence, une dissociation rappelant *mutatis mutandis* les bouleversements qui ont affecté le monde industriel dans les années 1970-80 (la proximité d'une mine devenant un facteur moins déterminant pour l'implantation d'une usine que sa position dans un réseau). Le champ est alors libre pour une délocalisation de ces services, à l'instar de celle déjà massivement pratiquée pour les centres d'appel. En supposant bien sûr que la désaffectation des services de référence, qui ne saurait manquer de se poursuivre, leur laisse une quelconque chance d'échapper à l'extinction.
- Les bibliothèques peuvent se maintenir en révisant leurs fonctions à la baisse. Elles sont assurées de leur survie, pendant un temps, en se repliant sur un rôle de fournisseur d'accès à des ressources électroniques. Cette dérive, signalée par J. Creusot et J. Schöpfel⁹⁷, fait des bibliothèques les garantes du droit des éditeurs et leur allié objectif. En s'entendant avec les grands éditeurs scientifiques pour organiser la rareté de l'information et en garder le monopole, les bibliothèques pourront continuer à disposer (et non à posséder) des documents en exclusivité.

La fonction de médiation devrait cependant être envisagée avec plus d'ambition sous peine de ne faire que différer la disparition des bibliothèques : si celles-ci ne sont que des intermédiaires, les éditeurs/distributeurs de revues électroniques

⁹⁶ CAVALERI Piero. Op.Cit.

⁹⁷ « Quand un éditeur comme Elsevier organise un séminaire avec et pour des bibliothécaires, il ne s'agit plus de débattre des contenus ou services mais de présenter de nouvelles fonctionnalités et d'expliquer aux professionnels comment promouvoir les nouveaux produits auprès des leurs communautés. Dans ce contexte, un « bon professionnel » est celui qui réussit à augmenter l'utilisation des ressources et à fidéliser le client. Le bibliothécaire mué en agent commercial des producteurs d'IST [Information scientifique et technique]– le concours de la « meilleure promotion » mis en place par un grand éditeur STM n'est qu'un exemple de mauvais goût parmi d'autres de cette transformation des rôles. » in CREUSOT J., SCHÖPFEL J. Op.Cit.

finiront bien par s'adresser directement aux laboratoires sans passer par leur truchement.

Passer des accords avec Google et consorts : Google Book Search est le résultat d'un accord passé entre des universités prestigieuses et une puissante société privée, mais quel est le degré de sincérité des différents partenaires ? N'est-ce pas davantage un marché de dupes où chacun croit posséder l'autre ? Les bibliothèques se servant de la force de frappe de Google pour numériser leurs collections, comme en témoigne un article émanant d'une des parties contractantes⁹⁸ ; Google se servant des fonds des bibliothèques tout en restreignant leurs droits sur les ouvrages numérisés. La dernière annonce de Google (août 2006) concernant la numérisation et le téléchargement gratuit de livres libres de droits est une nouvelle étape franchie dans la lutte l'opposant aux éditeurs et, indirectement, aux bibliothèques. Le projet semble, cette fois, parfaitement légal mais quelle est l'idée des dirigeants de Google en finançant cette opération : l'amélioration de l'image de la firme, un gain d'espace pour ses publicités, la consultation encore supérieure de Google Search, la philanthropie désintéressée ?⁹⁹

Dans un billet très hostile à l'initiative de Google¹⁰⁰, nourri par une lecture attentive du contrat liant la firme de Mountain View et l'Université de Californie, Olivier Ertzscheid résume ainsi la situation : « *Chacun des deux partenaires reçoit "sa" copie, une copie à usage interne si l'on veut. Mais le marchand (Google) s'ouvre tous les droits sur la sienne et les copies de la sienne (impression, téléchargement, revente ...) et impose au bibliothécaire un usage fermé et stérile*

⁹⁸ SANDLER Mark. Op.Cit.

⁹⁹ DURAND Didier. Prochain haro sur Google Books ? Des livres complets (hors droits) téléchargeables gratuitement. [en ligne] *Media & Tech*. 30 août 2006. Disponible sur : <<http://media-tech.blogspot.com/2006/08/prochain-haro-sur-google-books-des.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

¹⁰⁰ ERTZSCHEID Olivier. Contrat californien et eugénisme documentaire. [en ligne] *Affordance*. 2006. disponible sur <http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2006/09/contrat_califor.html> (consulté le 7 janvier)

L'auteur formule trois critiques majeures à l'encontre de cet accord :

- Contrairement aux propos rassurants tenus lors du lancement de Google Print, où il n'était question ni de télécharger ni d'imprimer, Google retourne sa veste et autorise désormais de telles opérations. « Les bibliothèques ont du souci à se faire concernant la fréquentation de leurs sites, et je ne parle même pas de leurs OPACs par trop opaques pour les usagers ... Et s'il ne s'agissait encore que de fréquentation ... »
- Google se réserve le droit de faire des copies de sa copie et de les vendre.
- L'université prêteuse doit « *s'assurer que "sa copie digitale ne soit pas téléchargée ou disséminée auprès d'un large public"* » (trad. Olivier Ertzscheid), ce qui contredit l'une des missions fondamentales des bibliothèques. Ce qui revient à priver les universités d'utiliser comme bon leur semble leurs ressources libres de droits alors que Google en a la possibilité !

de la sienne (pas de revente ni de cession, pas de téléchargement depuis les sites universitaires, etc.). Une forme revendiquée d'eugénisme documentaire. » On ne saurait mieux dire. La suite de l'analyse met en lumière le processus de fidélisation des usagers par Google (ce dont rêvent toutes les bibliothèques) en hébergeant les oeuvres sur leur site le temps de leur numérisation. Peut-on croire un seul instant que les étudiants passeront par le portail de leur bibliothèque universitaire une fois que les collections numérisées y seront enfin disponibles ?

Combattre Google en utilisant des méthodes identiques : lutter contre la concurrence en employant les mêmes moyens peut sembler illusoire quand on compare le budget dont chacun dispose. Entre une entreprise cotée en bourse et un établissement devant lutter pied à pied pour obtenir ne serait-ce que la reconduction de ses crédits, on peut estimer le combat par trop inégal. Il est d'usage, quand les moyens font défaut, d'invoquer une meilleure organisation des services. Un collectif de bibliothécaires de l'université de Cornell, après avoir mené une étude comparative entre leurs services et ceux de leurs homologues commerciaux, propose de s'inspirer de ces derniers pour améliorer les performances des bibliothèques universitaires¹⁰¹. Les leçons à tirer sont multiples. La qualité des réponses pourrait faire l'objet d'une évaluation systématique par les usagers du service ou même entre pairs. Si un tel système est déjà pratiqué aux Etats-Unis dans l'enseignement, sa transposition en France est inimaginable à moins d'un conflit social majeur. Les auteurs proposent une externalisation partielle du service de référence pour les questions les plus simples et le maintien *in situ* d'un service en charge de répondre aux requêtes les plus exigeantes. Rien n'est dit sur la façon de discriminer les questions. Enfin, il est proposé d'imiter Ebay ou Amazon pour attirer les consommateurs, notamment en rendant plus attractive l'interface des catalogues, et estimer au plus juste le coût des services de référence (à la façon dont les internautes fixent eux-mêmes le prix des articles et des services).

¹⁰¹ **KENNEY Anne R., MC GOVERN Nancy Y., MARTINEZ Ida T., et al.** *Op. Cit.*

L'enquête montre que les résultats obtenus par Cornell sont à peine meilleurs que ceux de Google Answers. Elle conclut cependant, de façon un peu contradictoire, à un degré de satisfaction plus élevé chez les personnes s'adressant aux bibliothèques universitaires, avec des appréciations positives oscillant entre 55 et 90%.

Ces suggestions, parfois nébuleuses, rencontrent un écho dans d'autres publications. Jo Bell Whitlatch¹⁰² se livre au même exercice d'anticipation en proposant des éléments de solution. Dans l'optique volontariste qui est la sienne, l'externalisation, auprès de prestataires tels que Jonesknowledge, n'est plus subie mais souhaitée. Il recommande une adoption intégrale de la démarche qualité¹⁰³ mettant l'accent sur une évaluation permanente des services, de leurs performances et de leurs coûts ainsi que sur l'étude des besoins des clients : « *Incorporating quality management principles into reference practice has the potential to provide the libraries with the information needed to ensure that users continue to value reference services. Implementing TQM (Total Quality Management) practices will enable libraries to obtain the systematic feedback from users. This feedback is essential for continually revising reference services in order to be certain, in the future world of many choices, that benefits of library reference services to users generally outweigh costs.* » Il va même jusqu'à envisager, non sans humour, l'emploi de bibliothécaires virtuels, version évoluée des actuels moteurs de recherche¹⁰⁴.

Ces propos, relevant d'une logique on ne peut plus économique, témoignent d'une irruption de la logique entrepreneuriale dans le monde des bibliothèques¹⁰⁵. Pour choquantes qu'elles soient, de telles considérations ont au moins le mérite de poser la question des moyens à consacrer à ce type de service.

Lutter contre la concurrence en cultivant sa différence : prenant acte de l'impossibilité à concurrencer les acteurs privés sur le même terrain compte tenu de l'inégalité de moyens ou se refusant de céder à ce qu'ils considèrent comme une

¹⁰² WHITLATCH Jo Bell. *Op.Cit.*

¹⁰³ Pour simplifier, la démarche qualité est « *projet d'amélioration du fonctionnement des services publics dans leurs relations avec les usagers* » (voir le numéro du Bulletin des Bibliothèques de France, 1998, n°1 consacré à la démarche qualité <<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1998/01/sommaire.xsp>>).

¹⁰⁴ Une bibliothèque numérique automatisée peut-elle fournir un service comparable à celui d'un *reference librarian* ? Selon William Y. Arms, aucun système n'est apte à analyser le contexte, l'implicite d'une question complexe. Dans le domaine de la recherche automatisée, non en texte intégral, mais en « parole intégrale », les machines sont -et vraisemblablement pour longtemps- faiblement performantes.

ARMS William Y. Automated Digital Libraries. How effectively can computers be used for the skilled tasks of professional librarianship ? [en ligne] *D-Lib Magazine*, juillet/août 2002, n°7/8. Disponible sur : <<http://www.dlib.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

¹⁰⁵ Pour une critique du management comme idéologie, voir **LE GOFF Jean-Pierre.** *Le mythe de l'entreprise.* Paris : Éd. la Découverte, 1992, 307 p. et **BOLTANSKI Luc, CHIAPELLO Eve.** *Le nouvel esprit du capitalisme.* Paris : Gallimard, 1999, 843 p.

compromission, certains professionnels défendent l'idée d'une évolution des bibliothèques suivant leurs propres voies. Le court article de Virginia Massey-Burzio¹⁰⁶, bibliothécaire à l'université John Hopkins, s'inscrit dans cette vision martiale des rapports entre institutions universitaires et industrie de l'information. Avant même la qualité d'un service, les usagers recherchent d'abord sa commodité (*convenience*), sa facilité d'accès et d'utilisation. L'objectif premier d'une bibliothèque doit donc être de simplifier et d'accélérer la recherche d'informations. C'est pourquoi l'auteur plaide pour le maintien, voire la réhabilitation des services de référence et leur dotation en moyens humains et financiers conséquents. Ses affirmations quant à la formation des usagers sont des plus iconoclastes : elle considère que l'*Information Literacy* généraliste n'a aucun intérêt et qu'il vaut mieux occuper son temps à simplifier le catalogue (ce qui évite des cours fastidieux sur l'emploi d'un outil inutilement complexe et obsolète à l'ère des moteurs de recherche), faire connaître les ressources et proposer des cours ciblés pour répondre à une demande précise.

Constatant également l'écart grandissant entre les pratiques des étudiants et les services proposés, Jean Poland¹⁰⁷ fait siens ces propos de Graham Bell : « *A library that is not available outside of business hours is of as little value as gold hoarded in a vault and withdrawn from circulation* » (lettre de Alexander Graham Bell à Mabel Hubbard Bell, 17 novembre 1896). Déplorant une thésaurisation stérile de l'information, elle n'invite pas à augmenter les horaires d'ouverture des bibliothèques « à moyens humains constants » mais envisage de rendre accessibles à distance leurs ressources vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Plaidant en faveur d'une culture professionnelle davantage tournée vers les usagers, elle évoque le succès rencontré par les *field librarians*. Ces « bibliothécaires hors les murs » vont sur le campus à la rencontre des usagers, se déplacent dans les départements et les laboratoires afin d'assister les chercheurs dans leurs travaux et se présentent *de visu* à des interlocuteurs avec lesquels ils n'entretiennent généralement de dialogue que par ordinateur interposé. Cette approche missionnaire pourrait paraître

¹⁰⁶ **MASSEY-BURZIO Virginia.** Facing the competition. The critical issues of reference services. *College and Research Libraries News*, n°11, décembre 2002, p. 774-776.

¹⁰⁷ **POLAND Jean.** Adapting to Changing User Expectations. [en ligne] *IATUL Conference Proceedings*, 2004. Disponible sur : <<http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol14/fulltexts/Jean%20Poland.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

anecdotique mais elle nous semble au contraire combler un manque grandissant de liens interpersonnels, l'établissement de relations directes permettant d'atténuer une certaine dépersonnalisation induite par la numérisation. Il s'agit donc d'offrir simultanément un service de proximité sur mesure, adapté aux besoins individuels, en complément d'une offre documentaire s'adressant au plus grand nombre¹⁰⁸.

2.6. Le Web 2.0 ou la concurrence par le bas

Mercredi 29 novembre 2006, le blog officiel de Google, plus habitué aux communiqués triomphalistes, annonçait la cessation des activités de Google Answers¹⁰⁹, une disparition qui mettait un terme à la réputation d'invincibilité de la firme. Bien que les auteurs du billet soient restés évasifs quant aux raisons de la fermeture du site, il est rapidement apparu que le service avait cessé d'être rentable, faute de clients en nombre suffisant¹¹⁰. Les centaines de *researchers* en rupture de contrat se voyaient aussitôt généreusement proposer, par blog interposé¹¹¹, de rejoindre les rangs de Yahoo! Answers qui déplorait la perte de tant de savoir et d'expérience. Les larmes de crocodile coulaient à flots. Cet épisode revêt pourtant une signification allant bien au-delà d'une simple péripétie de la guerre opposant les poids lourds de la « net-économie ».

Google Answers, malgré toutes les imperfections de son mode d'organisation, fonctionnait encore comme un service de documentation à l'ancienne, avec des professionnels spécialisés dans la recherche d'information. Rien de tel avec Yahoo! Answers (Yahoo! Questions/Réponses pour sa version française), fondé sur la logique du pair à pair. Peu importe le caractère fantaisiste de nombreuses

¹⁰⁸ Pour plus de renseignements sur les bibliothécaires itinérants, voir l'analyse et le récit de l'expérience menée à Buffalo, State University of New York par **WAGNER Ben A.** On-site reference services and outreach : setting up shop where our patrons live. [en ligne] Disponible sur : < <http://www.acsu.buffalo.edu/~abwagner/Outreach-SLAPaper-2004.htm> > (consulté le 7 janvier)

Cette notion est à distinguer de celle de « Roving Librarian ». Dans ce second cas, les bibliothécaires vont également au-devant des usagers et anticipent leurs besoins en proposant leurs services mais ils restent dans l'enceinte de l'établissement. Sur ce point, voir **COURTOIS Martin, LIRIANO Maira.** A New Approach to User Services. [en ligne] *IFLANET, Discussion Group on Reference Work Report*, 1999. Disponible sur : < <http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dp99-05.htm> > (consulté le 7 janvier 2007)

¹⁰⁹ **BAUGHER Lexi, FIKES Andrew.** Adieu to Google Answers. [en ligne] *Googleblog. 28 novembre 2006.* Consultable sur : < <http://googleblog.blogspot.com/2006/11/adieu-to-google-answers.html> > (consulté le 7 janvier 2007)

¹¹⁰ La disparition de Google Answers a été précédée par celle de nombreux sites offrant un service comparable et reposant eux-aussi sur le principe des « moteurs humains ». Le phénomène a été signalé dès 2004 par **COFFMAN Steve, ARRET Linda.** *To Chat or Not to Chat-Taking Another look at Virtual Reference.* [en ligne] *Searcher*, juillet-août 2004. Disponible sur : < <http://www.infotoday.com> > (consulté le 7 janvier 2007)

¹¹¹ **POUTANEN Tomi.** Got answers and nowhere to share them ? [en ligne] *Yahoo ! Search Blog.* 29 novembre 2006. Disponible sur : < <http://www.ysearchblog.com/archives/000385.html> > (consulté le 7 janvier 2007)

questions, la médiocrité de la plupart des réponses et l'absence de modérateurs, chacun semble y trouver son compte. Les chiffres sont parlants : aux Etats-Unis, il n'a fallu que six mois à Yahoo! Answers, lancé en décembre 2005, pour attirer dix fois plus de visiteurs que son concurrent, pourtant établi sur le marché depuis 2002¹¹². En France, le succès est tout aussi fulgurant puisque trois mois seulement auront été nécessaires pour atteindre le million de visiteurs¹¹³.

Le succès de Yahoo! Answers tient d'abord à sa gratuité, critère plus sûr que la qualité du service pour expliquer sa popularité. On peut d'ailleurs s'interroger sur la nature des profits engrangés par Yahoo! S'agit-il d'un jeu à somme nulle, les utilisateurs ne payant rien, Yahoo! ne déboursant guère plus (puisque les internautes travaillent bénévolement à la rédaction des contenus) mais ne bénéficiant pas davantage de recettes liées à la vente d'espaces publicitaires puisque aucun affichage de ce type n'est pour l'instant visible sur le site ? A moins qu'il ne s'agisse d'un simple produit d'appel, destiné à combler le retard de Yahoo! dans d'autres domaines en incitant les internautes à fréquenter des services ne rencontrant pas le même succès¹¹⁴. Si la réussite de Yahoo! Answers réside dans sa seule gratuité, les bibliothèques n'ont guère à s'en soucier mais l'essentiel est peut-être ailleurs.

Le caractère communautaire de Yahoo! Answers joue un rôle probablement aussi important dans son succès. Il s'inscrit en cela dans la « révolution du web 2.0 », expression commode désignant l'émergence de pratiques rendues possibles par l'apparition de nouveaux outils. Sans vouloir discuter de la pertinence ou de la portée du concept, bornons-nous à constater que la victoire de Yahoo! Sur Google marque le passage d'une structure pyramidale à un modèle réticulaire, du hiérarchisé à l'égalitaire, du vertical à l'horizontal¹¹⁵. La dimension collaborative, qui rend l'internaute potentiellement producteur d'information, et non plus

¹¹² **SULLIVAN Danny**. Watch out Wikipedia, here comes Yahoo Answers ! [en ligne] *ClickZ Network*. 26 juillet 2006. Disponible sur : <<http://www.clickz.com/showPage.html?page=3621011>> (consulté le 7 janvier 2007)

¹¹³ **BOUTEILLER Jérôme**. Yahoo Questions/Réponses passe le cap du million de VU. [en ligne] *NetEco*. 27 novembre 2006. Disponible sur : <http://www.neteco.com/article_20061127133745_yahoo_questions_reponses_passe_le_cap_du_million_de_vu.html> (consulté le 7 janvier 2007)

¹¹⁴ En mai 2006, aux Etats-unis, 22,9% des requêtes passaient par le moteur de recherche de Yahoo! contre 49,1% pour Google Search (source : Blog de SearchEngineWatch, <<http://blog.searchenginewatch.com/blog/060621-091558>>).

¹¹⁵ Google se réoriente d'ailleurs dans cette direction, pour l'instant en rachetant des sites comme YouTube plutôt qu'en développant ses propres produits.

seulement consommateur, exerce une attraction puissante. Que Yahoo! Answers, dans les épanchements incontrôlés qu'il suscite, offre une version presque parodique du web social n'invalide en rien la mutation qui affecte Internet. D'ailleurs, de nombreux sites web, reposant sur des principes similaires d'interactivité et de mutualisation des connaissances, obtiennent des succès considérables en proposant des contenus à la qualité infiniment supérieure à ceux de Yahoo! Answers. Wikipedia est représentatif de ces projets ambitieux, fournissant le plus souvent une information fiable et incarnant le meilleur du web 2.0¹¹⁶. Là où Wikipedia procède par auto-régulation, Yahoo! se contente d'une accumulation d'interventions incontrôlées, parfois irresponsables, sous le couvert de l'anonymat. La différence profonde entre les deux modèles réside dans l'existence ou non de modérateurs. Si la croyance en l'intelligence collective est aux origines de Wikipedia, la présence d'administrateurs disposant de droits supérieurs au commun des usagers a rapidement été rendue nécessaire par des actes de « vandalisme » pratiqués à l'encontre des articles. Wikipedia étant une encyclopédie, et non un forum, elle a dû, pour pouvoir convenablement fonctionner, se doter d'un dispositif de contrôle capable de garantir neutralité et qualité de l'information¹¹⁷. Ce faisant, elle ne rompt pas complètement avec le modèle hiérarchisé supposé caractériser le « web 1.0 » et conserve un caractère en partie institutionnel.

Les bibliothèques sont-elles adaptées à ce nouvel environnement ? Si l'on considère que l'on s'achemine vers la fin des médiations au profit d'un recours exclusif aux pairs dans la recherche ou la production d'information, on peut en douter. Or, l'exemple de Wikipedia, projet pourtant emblématique du web 2.0, montre plutôt la nécessité de maintenir une certaine autorité, fondée sur la maîtrise d'un savoir, afin de ne pas tomber dans une cacophonie d'opinions contradictoires. Au risque de paraître conservateur (!), nous croyons que revendiquer la qualité d'expert en recherche documentaire n'est ni perpétuer artificiellement une rente

¹¹⁶ Quelle que soit la qualité de ses articles, Wikipedia n'en reste pas moins un produit destiné au grand public qui comble la curiosité de « l'honnête homme » mais ne saurait répondre aux exigences d'un chercheur. Il ne peut non plus se substituer à un service de référence car il n'apporte pas de réponse personnalisée.

¹¹⁷ Pour les débats concernant le mode d'organisation de Wikipedia, voir <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>> (consulté le 7 janvier 2007)

d'exploitation fondée sur la rareté de l'information, ni s'auto-instituer membre d'une caste détentrice d'un savoir exclusif, mais valoriser des compétences professionnelles en les mettant au service d'autrui. Le service de référence n'est rien moins que l'expression de cette volonté.

Quelles perspectives de développement pour un service de référence ?

Pour éviter que les services de référence ne succombent sous les coups conjugués des moteurs de recherche, des ressources attractives quoique limitées disponibles sur le Web et des nouveaux réseaux sociaux, il est urgent de les adapter au nouveau contexte de concurrence dans lequel ils évoluent. Les actions devant être menées se situent à un double niveau : les premières, qui relèvent de la **politique de service**, se décident à l'échelon local et sont applicables à court terme. Les secondes, plus longues à mettre en oeuvre, sont aussi plus ambitieuses. Elles exigent que les initiatives prises localement soient relayées et coordonnées à un niveau supérieur, régional ou national. Il s'agit alors d'établir une véritable **stratégie du renseignement documentaire** qui englobe mais dépasse le cadre limité des services de référence.

1. Définir une politique de service¹¹⁸

1.1. Organisation et finalité du service

Définir une politique de service consiste à répondre à des questions simples mais essentielles : à quel public s'adresse-t-on ? Quelles questions est-il légitime de traiter ? Comment y répond-on ? Il ne s'agit pas d'affirmer péremptoirement ce qui doit être fait mais, plus humblement, d'esquisser quelques pistes de réflexion quant aux interrogations préalables à la création ou à la restructuration d'un service de référence. Préciser les orientations d'un service, c'est aussi tenir compte des moyens disponibles pour sa mise en oeuvre, ce qui revient à fixer des limites à ce qu'il est possible d'envisager.

¹¹⁸ Ce titre reprend volontairement celui d'une partie du mémoire de Claire Nguyen. Nous nous contenterons ici d'évoquer brièvement des idées qui y sont développées et n'insisterons que sur certains points.

A quel public s'adresse-t-on ? Toute bibliothèque est associée à un territoire et/ou à une communauté d'usagers qu'elle se doit de desservir en priorité. Cet attachement à un groupe, qu'il soit ou non spatialement localisé, s'explique par la contribution financière de ce dernier au fonctionnement de la bibliothèque et s'exprime au travers des différents tarifs pratiqués lors de l'inscription. Or, l'éthique française du service public, qui pousse les établissements à s'affranchir de leur ancrage local au profit de la communauté nationale et au-delà, ainsi que la diffusion de technologies de l'information permettant d'ignorer les contraintes géographiques remettent en cause la notion de public préférentiel. Mais, ainsi que le font remarquer F. Muet et J.-M. Salaün¹¹⁹, cette extension potentiellement infinie du lectorat ne coïncide pas avec une augmentation des ressources allouées aux bibliothèques. Fournir un travail de renseignement pour des personnes n'appartenant pas à la « communauté » initialement desservie peut donc sembler illégitime pour des professionnels jugeant que ces tâches se font au détriment des missions premières, délaissées faute de moyens suffisants, et pour les tutelles estimant au contraire que les crédits accordés n'ont pas à être dilapidés dans des actions n'intéressant pas les publics dont ils ont la charge.

Considérant qu'il est impossible pour un établissement, sauf cas exceptionnel, de desservir la totalité des publics, il est nécessaire de définir des usagers prioritaires et de mettre en place des solutions pour ceux qui ne le sont pas¹²⁰. Quatre cas sont envisageables :

- Moduler la profondeur du service rendu et, par exemple, réserver certaines ressources à la communauté d'origine. L'impression d'un service au rabais pour des usagers de seconde zone n'est pas faite pour favoriser l'image de marque d'une bibliothèque.
- Tarifier les prestations en étant conscient des risques de dérive (est-ce la vocation d'une bibliothèque publique de fournir une activité de conseil contre rétribution ?) et des problèmes juridiques.
- Réorienter les questions vers des établissements à vocation universelle.

¹¹⁹ MUET Florence, SALAÛN Jean-Michel. *Op.cit.*

¹²⁰ Accorder une préférence, voire une exclusivité à un public restreint peut être dommageable en ce qui concerne l'image d'un établissement. Les bibliothèques qui, comme la Bibliothèque municipale de Lyon, font le choix inverse bénéficient d'un incontestable rayonnement à l'échelle nationale. Encore faut-il avoir les moyens de sa générosité.

- Refuser purement et simplement toute demande n'émanant pas de la communauté initialement définie.

A quelles questions répond-on ? Plus une bibliothèque se positionne comme experte dans un domaine, plus elle est fondée à refuser des questions relatives à d'autres disciplines. Cette restriction thématique, assez aisée en école d'ingénieurs ou en université, correspond *grosso modo* aux domaines de spécialité de l'établissement. En lecture publique, les questions ne relevant pas du service de référence sont plus difficiles à circonscrire. Le Guichet du Savoir a fait le choix de l'ouverture maximale : « *toute question est acceptée et jugée légitime, à l'exception justement de celles conduisant à rédiger des travaux scolaires, et de celles assimilables à des consultations juridiques ou médicales personnelles.* »¹²¹ Cette position se rapproche de la conception anglo-saxonne de la référence dont on a vu qu'elle n'excluait presque aucune question, à commencer par celles dont la nature pratique, anecdotique ou relevant de la simple curiosité, rebute traditionnellement la « culture savante » du bibliothécaire.

Comment répond-on ? Claire Nguyen rappelle la nécessité de contextualiser la question afin de pouvoir lui apporter une réponse individualisée prenant en compte le profil de l'utilisateur et le cadre dans lequel s'inscrit sa demande¹²². Elle insiste également sur le cheminement pédagogique que doit adopter le bibliothécaire lorsqu'il rédige sa réponse : reformulation de la question afin d'en vérifier la compréhension, explication de la méthode adoptée pour effectuer les recherches, description des moyens utilisés pour accéder à l'information et citation des sources contenant cette dernière. La dimension formative de cette démarche est au centre d'un débat entre professionnels : les uns y voient un protocole pesant et, à terme, rédhibitoire pour l'utilisateur, les autres la situant au contraire au cœur de leur

¹²¹ DI PIETRO Christelle, CALENGE Bertrand. *Op.cit.*

L'aide aux devoirs, à quelque niveau que ce soit, est un cas fréquemment rencontré par les services de référence, sommés de traiter un sujet dans son intégralité. Ainsi, il n'est pas rare que Doc'INSA soit sollicité par des doctorants demandant au service de Renseignement Documentaire de constituer la bibliographie de leur thèse...

¹²² NGUYEN Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau virtuel*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB. 121 p.[**en ligne**]. Disponible sur <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/nguyen.pdf>> Pages 53-54.

action¹²³. En exagérant, on peut dire que, pour ces derniers, le service de référence trouve une finalité dans son abolition : dans une utopie « pédagogue », le but serait atteint une fois les lecteurs capables de tout trouver par leurs propres moyens. Il s'agit donc d'apprendre aux usagers à chercher, quitte à faire passer des bribes d'*information literacy* en contrebande. Pour les tenants du pragmatisme, favorables à la fourniture de résultats bruts, vouloir à tout prix indiquer une démarche à suivre est contre-productif. C'est la meilleure façon de dissuader les usagers extérieurs de revenir à la bibliothèque ou sur son site Web¹²⁴. La coexistence de ces deux thèses contradictoires s'explique néanmoins par le type de bibliothèque considéré : autant une bibliothèque municipale peut (et parfois doit) se dispenser de réponses à visée formative, autant un service en ligne dépendant d'une bibliothèque universitaire ne peut se le permettre. Il s'agit donc d'adapter la prestation à la personne et au cadre institutionnel donnés.

1.2. Une évaluation nécessaire mais difficile¹²⁵

Pourquoi mener une évaluation ? Avoir une connaissance des usagers s'adressant à un service de référence en général, et à Doc'INSA en particulier, permet d'ajuster l'offre aux besoins. Au-delà de leur niveau d'étude (cycle), on pourrait par exemple s'intéresser au département auquel ils appartiennent ou aux raisons qui les poussent à s'adresser au Renseignement documentaire. Cette exigence de connaissance des publics est cependant plus pressante en bibliothèque municipale car il n'y a pas de lectorat captif, surtout dans le cas des services en ligne¹²⁶.

¹²³ Cf les échanges concernant l'autonomie des usagers qui ont animé Biblioforum en novembre 2005. Disponible sur : <<http://biblioforum.ouvaton.org/forum/viewtopic.php?p=1207#1207>> (consulté le 7 janvier 2007)

¹²⁴ Pour Christelle Di Pietro et Bertrand Calenge « *l'argument d'autorité sur la nécessité de « former l'utilisateur à l'autonomie » a parfois été utilisé, sans qu'on prenne la mesure de la désertion de ceux qui, justement, cherchent simplement à ... obtenir une information ponctuelle.* » **DI PIETRO Christelle, CALENGE Bertrand. Op.cit.**

¹²⁵ Le texte que J.-P. Lamy a consacré dès 2001 à ce problème garde toute sa pertinence. En plus d'être une introduction générale, cet article propose des solutions pratiques aux problèmes posés par l'évaluation. Voir **LAMY, Jean-Philippe.** Evaluer un service de référence : Quelques outils. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, n°4, p.82-88. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

¹²⁶ Voir l'article de **COUDRIN Delphine.** Fréquentation du site Internet : Une expérience d'évaluation à la bibliothèque municipale de Lyon. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, n° 6, p. 54-58. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007). La BmL dispose d'un arsenal statistique très perfectionné pour connaître les utilisateurs de ses services à distance. Les méthodes exposées dans l'article sont transposables à d'autres bibliothèques.

Mais, plus qu'une nécessité, évaluer est devenu depuis la mise en application de la LOLF une obligation¹²⁷. L'allocation de moyens se faisant désormais en fonction d'objectifs donnés et de résultats atteints, il est impératif d'évaluer les actions de la bibliothèque et d'en mesurer les performances. Même si l'on considère ces notions comme inadaptées aux services publics, présenter des chiffres aux tutelles est aujourd'hui la condition *sine qua non* pour obtenir des crédits.

Elaborer des indicateurs : alors qu'une simple appréciation chiffrée est satisfaisante pour la plupart des services d'une bibliothèque, l'évaluation du renseignement ne peut se réduire à une approche exclusivement quantitative. Mais quelle fiabilité accorder aux indicateurs dans un domaine où le sentiment éprouvé par l'utilisateur est fondamental ? Tant que l'on s'intéresse à des critères objectifs comme le nombre d'actions RD (que la terminologie anglo-saxonne nomme *transactions*) ou le vecteur utilisé pour contacter Doc'INSA, aucune difficulté méthodologique particulière n'est à signaler : ce sont des données numériques, brutes, incontestables. En revanche, si l'on essaie de construire un indice de satisfaction, le problème est de savoir comment procéder pour obtenir une estimation significative de celle-ci. Les personnes peuvent exprimer leur satisfaction soit par une note, soit sur un mode binaire (satisfait/pas satisfait), soit de façon un peu moins rudimentaire par une appréciation sur une échelle (très satisfait, assez satisfait, etc.). Cela reste néanmoins une pratique hasardeuse dépendant des retours des usagers¹²⁸. La fidélisation des usagers est peut-être un

¹²⁷ Le contrat quadriennal 2007-2010 répercute localement les dispositions de la LOLF. Parmi les objectifs opérationnels que les bibliothèques de l'INSA ont entrepris de poursuivre figure la mesure de la satisfaction des usagers, « *qui devra s'évaluer de différentes façons* :

- *par des enquêtes de satisfaction auprès de tous les publics, à l'image de celle conduite en 2005 <http://docinsa.insa-lyon.fr/enquete/index.php?rub=05>,*
- *par des mesures de l'usage comme le nombre de lecteurs inscrits et l'emprunt de documents. Pour le futur contrat l'atteinte des indicateurs suivants est visée : 80% d'étudiants inscrits, 50% des personnels inscrits, 100 000 documents en prêt à domicile,*
- *par la mesure de la consultation des documents numériques grâce à un système d'analyse des usages basé sur les groupes d'utilisateurs ; ce système sera en relation avec le système global d'information et notamment avec le système d'authentification des utilisateurs. »*

¹²⁸ Une allocution prononcée par Beverly P. Lynch, bibliothécaire à UCLA, met l'accent sur les limites d'une évaluation par les usagers : « *L'évaluation des bibliothèques et des services de bibliothèques appelle inévitablement les comparaisons, et plusieurs approches ont été identifiées plus tôt. Les mesures d'efficacité sont restées illusoire. Des efforts ont été faits pour utiliser la satisfaction de l'utilisateur comme une mesure d'efficacité. Mais cela également pose problème, car les usagers bien souvent ne savent pas s'ils ont été bien servis. Des enquêtes de satisfaction notent que si l'utilisateur est traité poliment et avec cordialité, il témoigne d'un haut niveau de satisfaction. Il n'y a pas d'études importantes qui mesurent la satisfaction de l'utilisateur un certain temps après sa venue dans la bibliothèque. »*

critère plus fiable pour mesurer leur satisfaction : il s'agit alors de calculer le nombre de personnes s'adressant à plusieurs reprises au service. L'autoévaluation pratiquée par les professionnels eux-mêmes paraît être une méthode encore plus subjective que les précédentes.

Quels sont les moyens à mettre en oeuvre pour récolter les données destinées à « nourrir » les indicateurs ? Les comptages, quoique fastidieux, ne posent pas de problèmes méthodologiques majeurs. Ils renseignent sur le nombre d'actions RD, la durée de ces actions, le moyen utilisé pour contacter Doc'INSA, etc. et fournissent des chiffres indispensables à l'établissement de graphiques et de tableaux. La fiche de contact RD, remplie par l'utilisateur quand il adresse une question à Doc'INSA, et celle de suivi RD, complétée par les personnels, permettent de collecter des données de façon suivie tout au long de l'année¹²⁹.

Le problème se pose quand on essaie d'obtenir des renseignements sur la satisfaction ou si l'on souhaite obtenir un profil plus affiné des usagers. Dans ce cas, la méthode la plus utilisée est celle de l'enquête qui, d'une part, ne peut être que ponctuelle et, d'autre part, est toujours très lourde à mener (et il faut ensuite traiter les résultats obtenus). Qui s'en charge ? S'agit-il des personnels, déjà bien débordés quand ils sont en RD, ou de stagiaires recrutés pour l'occasion ? Il est également possible de procéder au moyen de questionnaires, longs à préparer et à traiter, mais dont le remplissage peut se faire sans mobilisation de personnel. La variante électronique du questionnaire est assez pratique, surtout s'il s'agit de mesurer la satisfaction relative aux services en ligne. Ce type de questionnaire peut prendre la forme d'un *pop up* ou d'un lien Internet inclus dans la réponse faite à l'utilisateur et l'invitant à se soumettre à un sondage rapide sur sa perception du RD en ligne (image et visibilité du service, satisfaction quant à la réponse fournie, améliorations éventuelles à apporter).

LYNCH Beverly P. Mesures et évaluation des bibliothèques publiques. [en ligne] *World Library and Information Congress : 64th IFLA General Conference and Council*. 1998. Disponible sur : http://72.14.221.104/search?q=cache:wLSYsWALGkJ:demo.lug.com/ifla/cdrom/doc/conferences/1998/027-137f_prt.pdf (consulté le 7 janvier 2007)

¹²⁹ A condition que cette fiche soit remplie de façon régulière, ce qui n'est pas encore acquis. Faute d'un suivi rigoureux, les statistiques donnent parfois plus un ordre d'idée de l'activité réalisée qu'une image fidèle de la réalité...

Aucune de ces méthodes n'est cependant vraiment satisfaisante car le nombre de personnes répondant à ce type de questionnaire est généralement très faible. De plus, on peut supposer que les usagers qui le remplissent sont ceux particulièrement concernés par la prestation qui leur a été fournie (très satisfaits ou très mécontents) et qu'ils ne constituent pas un échantillon représentatif. On peut s'interroger sur la valeur de résultats ainsi obtenus.

Pour obtenir une évaluation significative et révélatrice des évolutions, il est essentiel de s'en tenir à un modèle identique d'une année sur l'autre. Dans cette perspective, la perfection d'un système importe moins que sa pérennité.

2. Pour une stratégie du renseignement documentaire

2.1. Vers la personnalisation des services

Plutôt que de déplorer la disparition de l'âge d'or des services de référence (que les bibliothèques françaises n'ont de toute façon jamais connu) et se lamenter sur la pauvreté des résultats obtenus par l'usage abusif et irraisonné des moteurs de recherche, mieux vaut prendre acte des nouvelles pratiques autodocumentaires et les accompagner en fournissant à l'utilisateur des outils adaptés à sa quête personnelle d'information. C'est pourquoi, dans cette partie, nos propositions concerneront moins les services de référence en eux-mêmes que la recherche d'information dans son extension la plus large, ces premiers n'étant qu'un des moyens dont dispose l'utilisateur pour parvenir à ses fins¹³⁰. D'ailleurs, la personnalisation des services rendus aux usagers n'est jamais que l'extension de la logique régissant l'activité de référence¹³¹ à l'ensemble des services de la bibliothèque.

La priorité accordée à l'utilisateur ainsi que la volonté de le faire participer à la vie de la bibliothèque relèvent de « l'idéologie » du Web 2.0, à tel point que l'expression de bibliothèque 2.0 est de plus en plus couramment utilisée par les membres les

¹³⁰ Rappelons que le service de référence n'est jamais qu'un élément parmi d'autres dans un dispositif voué à la fourniture d'information, finalité à laquelle concourt l'ensemble des services d'une bibliothèque.

¹³¹ Définie par Bertrand Calenge comme « *fonction organisée de réponse personnalisée.* »

plus technophiles (jeunes ? Utopistes ? Avant-gardistes ?) de la profession¹³². Personnellement, nous retenons davantage dans la définition de ce que doit être cette bibliothèque à venir la personnalisation des services que son aspect communautaire. Il ne s'agit pas de négliger l'intérêt représenté par les réseaux sociaux mais d'affirmer que les bibliothèques, du fait de leur nature institutionnelle et de par la neutralité qui leur est attachée, doivent éviter de devenir des forums où les opinions s'expriment sans contrôle¹³³. Gageons qu'au foisonnement anarchique initial devrait succéder une adaptation plus raisonnée des possibilités ouvertes par le Web social. Il s'agit bien d'élargir l'offre mais en séparant le bon grain de l'ivraie. Autant un catalogue enrichi, en suivant la voie ouverte par Amazon, nous paraît prometteur, autant les gadgets du type commentaires des lecteurs (qui, en plus de leur caractère souvent pauvre, demanderaient l'emploi d'un modérateur) nous semblent déplacés dans le cadre d'une bibliothèque.

La personnalisation des services passe par une batterie de solutions techniques commodément regroupées sous l'appellation 2.0. Nous ne retiendrons que quelques produits significatifs :

- **MyLibrary** en offre certainement l'exemple le plus abouti. Daniel Bourrion a mis en évidence la tension contradictoire opposant l'explosion de l'offre documentaire au besoin d'une information pertinente¹³⁴. En autorisant une

¹³² Pour un panorama complet (et engagé) des rapports entre bibliothèque et Web 2.0, voir **KRAJEWSKI Pascal**. *La culture au risque du « Web 2.0 » : analyse à partir de la création d'une archive numérique communautaire open source néo-zélandaise, KETE*. [en ligne] Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2006, 195 p. Disponible sur :

<http://halshs.archives-ouvertes.fr/view_by_stamp.php?label=AO-HST_STS&action_todo=view&langue=fr&id=halshs-00120016&version=1> (consulté le 7 janvier 2007)

¹³³ M. Casey et L. Savastinuk sont favorables à une participation, voire à une co-construction de la bibliothèque par les usagers, à condition toutefois de s'entourer de certaines précautions : « *When creating customizable services you should also consider customer privacy. Libraries should remain as vigilant with protecting customer privacy with technology-based services as they are with traditional, physical library services. There are ways to preserve privacy, such as by allowing anonymous comments and tagging within the catalog. Library users should not be required to identify themselves publicly in order to participate in virtual services.* » Idéalement, on ne peut qu'abonder dans leur sens, expression personnelle et respect de la vie privée devant aller de pair. Dans les faits, ces deux exigences paraissent difficilement conciliables, n'importe qui pouvant exprimer n'importe quelle idée sous couvert d'anonymat. Une bibliothèque envisagée comme tribune libre risque de devenir ingérable à brève échéance.

CASEY, Michael E. et SAVASTINUK, Laura C. Library 2.0. Service for the next-generation library [en ligne]. *Library Journal*. 1^{er} septembre 2006. Disponible sur : <http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html> (consulté le 7 janvier 2007)

¹³⁴ « *Il n'est plus tant question ici du développement d'outils techniques que de la concordance de ces derniers, déjà présents sur l'ENT, vers un seul but : diffuser à l'utilisateur l'information qui lui soit la plus pertinente possible. Les logiques qui prévalent ici sont deux logiques apparemment contradictoires, mais qu'il faut se faire rencontrer : d'une part, la logique d'augmentation de la masse des informations disponibles et diffusées ; d'autre part, la logique de personnalisation de ces informations vers un usager particulier.* » Avant de conclure : « *l'ENT, intimement lié à la notion de personnalisation, offre les possibilités techniques nécessaires à un service se projetant au plus proche de*

personnalisation poussée du service rendu à l'utilisateur, MyLibrary, ou un équivalent reposant sur un principe similaire, permet de résoudre cette contradiction. MyLibrary permet de configurer une page Web personnelle en sélectionnant parmi les ressources proposées. Le choix peut déjà avoir été dégrossi grâce à un profil d'utilisateur déterminant par défaut les ressources les plus pertinentes. La souplesse de cette structure permet de s'approprier les ressources en réduisant le bruit. Notons que Doc'INSA a développé un projet maison (dont la première ébauche remonte à presque deux ans !) baptisé « Ma bibliothèque » qui, réactivé depuis peu, devrait voir prochainement le jour. Il comportera, entre autres, la possibilité de gérer le compte d'impressions, d'accéder au dossier de lecteur, d'effectuer des réservations et prolongations à distance, de se constituer une liste d'ouvrages favoris (ce qui pose quelques problèmes, l'application devant se conformer à l'obligation de non-communication de l'historique des emprunts), etc. Les fonctionnalités sont loin de couvrir l'étendue du champ ouvert par la personnalisation mais elles constituent un premier pas.

- Les **catalogues enrichis** s'inspirent de modèles commerciaux. Comme cela a été indiqué, nous sommes favorables à une « amazonisation » raisonnée, c'est-à-dire amputée de ses éléments les moins contrôlables. En revanche, il n'y a aucune objection à rendre attractif un outil de recherche qui a du mal à rivaliser avec les moteurs des librairies en ligne. Employer des recettes de communication ne signifie pas se compromettre avec une quelconque logique marchande. Il s'agit de donner envie d'utiliser l'Opac et de faire connaître ses ressources tout en apportant une véritable plus-value documentaire. Nicolas Morin avait dès 2003 évoqué « *la mise en place d'un Opac « butineur » [donnant] la possibilité de naviguer dans les collections en cliquant sur les catégories Dewey présentées dans un répertoire du genre Yahoo!* »¹³⁵ Il

l'utilisateur. C'est bien ici de cela qu'il s'agit : au-delà des interrogations techniques et organisationnelles, l'ENT pose in fine les questions du positionnement des bibliothèques par rapport à leurs usagers, et de la manière dont ces dernières souhaitent satisfaire les besoins et envies documentaires de leurs utilisateurs. » **BOURRIION Daniel**. *Intégrer les Services Communs de la documentation dans les Environnements numériques de travail. L'exemple de l'IUFM de Lyon.* [en ligne] Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2006, 131 p. Disponible sur : <<http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00120346>> (consulté le 7 janvier 2007)

¹³⁵ **MORIN Nicolas**. *Contenus et services des sites web des bibliothèques.* [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p.9-13. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

proposait également la création d'un service d'alerte permettant de prévenir l'utilisateur des dernières nouveautés parues dans ses domaines de prédilection. Depuis, N. Morin a eu l'occasion de mettre ses idées à exécution au SCD de l'université d'Angers¹³⁶: accès par discipline, avec pour chacune les nouveautés, les bases de données, les revues et des favoris ; liste des nouveautés avec visualisation des couvertures. On pourrait y ajouter le sommaire, un résumé ...

La dernière génération de catalogues va bien au-delà d'un enrichissement du contenu. Elle s'intéresse à la transposition graphique des données. Conçu comme une réponse à « *l'exubérance informationnelle* », le Visual...Catalog expérimenté à Paris VIII se veut un instrument au service des utilisateurs (et non l'inverse comme la formation semble parfois l'oublier), même si ceux-ci sont parfois déroutés par son aspect inhabituel¹³⁷. AquaBrowser, mis au point par la société néerlandaise MediaLab et utilisé notamment par la Bibliothèque du Queens (New-York), représente l'évolution ultime en matière de catalogue. Elle illustre de façon convaincante les espoirs mis dans la visualisation et le dynamisme des données tout en associant richesse de l'information et qualités ergonomiques¹³⁸.

- Un mot d'ordre : **Investir le Web !** Puisque de plus en plus la partie est amenée à se jouer sur la Toile, il ne faut pas hésiter à utiliser toutes les armes à notre disposition pour lutter contre la concurrence, par exemple faire de l'entrisme proposant BookBurro aux utilisateurs. Ce plugin de Firefox (donc gratuit) pourrait ramener les lecteurs égarés sur Amazon et consorts en leur indiquant les bibliothèques où sont disponibles les livres recherchés¹³⁹. Dans un même ordre d'idée, Rollyo permet la création d'un moteur de recherche bridé fouillant parmi des sites présélectionnés, ce qui a pour effet de limiter le bruit

¹³⁶ Bibliothèque universitaire Angers <http://bu.univ-angers.fr/index.php?S_file=>

¹³⁷ PAPHY Fabrice, CHAUVIN Sophie. Au-delà de la transfiguration du catalogue : Le Visual...Catalog. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 4, p. 5-12. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (Consulté le 7 janvier 2007)

Voir Visual Catalog <<http://visualcatalog.univ-paris8.fr/vc2/>> pour consulter le catalogue.

¹³⁸ AquaBrowser/Queens Library <<http://aqua.queenslibrary.org/>> La représentation graphique, sous forme de nébuleuse de mots, des termes obtenus par contiguïté sémantique avec l'objet de la requête, est saisissante.

¹³⁹ BookBurro <<http://bookburro.org/>> Sa fonction initiale est de comparer les prix des livres entre les fournisseurs en ligne.

et de se cantonner à des ressources préalablement évaluées par la bibliothèque¹⁴⁰.

La personnalisation des services, c'est-à-dire l'adaptation des réponses apportées par les professionnels aux besoins individuels, pratiquée depuis longtemps dans les interactions en présentiel, doit dès aujourd'hui trouver sa traduction dans l'environnement numérique où la bibliothèque sera de plus en plus amenée à déployer ses services. D'ores et déjà, «*The library's Web site is the library.*»¹⁴¹

2.2. Un métier en mutation

Si la qualification de *reference librarian* n'a pas cours sous nos cieux, la fonction qu'elle recouvre existe bel et bien. Remise en cause jusque dans ses fondements par les nouvelles technologies de l'information, elle doit impérativement évoluer pour conserver toute sa légitimité. «*L'approche à cet égard la plus prometteuse est celle qui considère la bibliothèque comme un « intermédiaire expert » entre le champ à peu près illimité des informations potentiellement disponibles sur la planète et l'utilisateur individuel qui tente de s'y repérer et de transformer ces informations en connaissances personnelles ou professionnelles*¹⁴²». Cette réaffirmation du rôle de médiation préconisée par Peter Brophy nous paraît être la voie à suivre dans un environnement où la diffusion de l'information cesse d'être un « privilège » des bibliothèques. Ces dernières doivent prendre en compte la nouvelle situation d'inflation documentaire, appelée à se perpétuer et à se généraliser, et se positionner en tant qu'instances d'évaluation, de validation et d'organisation des informations disponibles. Le problème étant maintenant moins de trouver la bonne information que de savoir laquelle est mauvaise, le bibliothécaire aura de plus en plus pour mission d'aider l'utilisateur à s'y retrouver dans la masse foisonnante de connaissances mises à sa portée sur le Web.

¹⁴⁰ Rollyo <www.rollyo.com>

¹⁴¹ Titre d'un article publié par **LINDEN Julie**. The library's Web site is the library : designing for distant learners. [en ligne] *College and Research Libraries News*, 2000, n°2. Disponible sur : <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2000/february3/librariswebsite.htm>> (consulté le 7 janvier 2007)

¹⁴² **BROPHY Peter**. *Op.cit.*

Face à la profusion quantitative de l'information et à son indifférenciation qualitative¹⁴³, le bibliothécaire sera amené à intervenir de plus en plus souvent dans le processus de publication (au sens large de « mise en ligne ») des contenus, en amont pour participer à leur validation, en aval afin d'en évaluer la teneur.

De la validation à la production de l'information : reste-t-il une place pour les bibliothèques, et laquelle, entre les producteurs d'information et leurs destinataires dans un contexte de désintermédiation galopante ? Si, suite à des accords avec les auteurs et les institutions universitaires, elles parviennent à assurer la diffusion des travaux scientifiques par le biais des archives ouvertes, les bibliothèques pourraient jouer un nouveau rôle d'éditeur. La problématique en lecture publique étant fondamentalement différente, cette fonction vaudrait surtout pour la production académique, médiatisée sous forme d'articles numérisés. Une telle perspective permettrait, et ce ne serait pas le moindre de ses avantages, d'épargner aux services de référence virtuels certaines déconvenues liées aux contrats léonins imposés par les éditeurs aux bibliothèques universitaires. On a déjà signalé l'absurdité de telles situations : la plupart du temps, une réponse en ligne se limite à une ou des référence(s), c'est-à-dire à un renvoi vers des ressources papier ou, ce qui est plus surprenant, électroniques. Pourquoi ne pas faire figurer en pièce jointe l'article cité ou en autoriser la consultation en accès nomade ? C'est que les bibliothèques ne possèdent pas ces ressources qui demeurent la propriété des éditeurs. D'où cette situation paradoxale : les documents électroniques ont pour caractéristique intrinsèque d'être consultables à distance mais ils ne peuvent l'être en raison des restrictions juridiques, on ne peut donc tirer pleinement parti des

¹⁴³ Ainsi que l'ont noté C. Lagoze et D. Fielding, les principes qui font la force du Web (*universality, uniformity et decentralization*) sont aussi ses faiblesses : « *As many have found, universality often translates to "quantity without quality", where content from Nobel Prize winners co-exists with content from prize winners from a local first-grade writing contest. Uniformity frequently means that specialized and domain-specific tools, technologies, and guidance essential for using many classes of information (e.g., geo-spatial, statistical, scientific) are difficult or impossible to find. Decentralization frequently means that it is difficult to impose the organizational structures necessary, ensuring information integrity -- i.e., reliability and accessibility, security and privacy for content and users, and survivability (preservation) of information.* »

LAGOZE Carl, FIELDING David. Defining Collections in Distributed Digital Libraries. [en ligne] *D-Lib Magazine*. 1998. Disponible sur : <<http://www.dlib.org/dlib/november98/lagoze/11lagoze.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

L'article s'interroge sur la nécessité de repenser totalement la politique documentaire dans une économie de l'immatériel où les ressources sont, en partie, en accès libre et gratuit et où les opérations traditionnelles d'acquisition, de catalogage... n'ont plus cours. Les notions de support, de collection, voire de document sont elles-mêmes mises en cause.

avantages liés à leur nature même. Ce problème d'accessibilité peut se régler selon deux voies : la voie « réformiste » est un règlement juridique du problème passant par une renégociation du contrat avec les éditeurs. La seconde voie est « révolutionnaire » dans la mesure où elle consiste à se passer de ces derniers en développant les archives ouvertes, ce qui revient à supprimer les problèmes de droit d'accès et d'évasion de l'information. Ce faisant, le bibliothécaire se fait éditeur¹⁴⁴. Il ne s'agit évidemment pas de s'ériger en membre d'un comité scientifique mais de relayer le travail des chercheurs en assurant la visibilité de leur production. En assurant la numérisation et la publication de thèses et d'articles, les bibliothèques contribueraient à la validation de l'information.

Les réponses fournies par les services de référence en ligne dans le cadre de forums représentent un cas limite de l'activité du bibliothécaire devenu producteur d'information : présenté comme expert en recherche documentaire, sa responsabilité et sa crédibilité sont d'autant plus engagées que, contrairement au traditionnel bureau de renseignement, les réponses données sont ici écrites, publiées et consultables par tout un chacun.

L'évaluation des ressources du Web est une pratique appelée à se généraliser. Elle pose deux problèmes majeurs :

- Comment faire connaître les résultats de cette évaluation aux usagers ? Les efforts les plus louables restent vains s'ils ne sont pas reconnus. C'est pourtant bien l'impression donnée par les répertoires de signets proposés de plus en plus souvent par les bibliothèques. Leur constitution résulte d'un travail de veille astreignant mais on peut douter qu'ils fassent l'objet d'une utilisation intensive. Ne disposant pas de chiffres concernant fréquentation de ces produits documentaires, nous reconnaissons qu'il ne s'agit là que d'une intuition peut-être non fondée. Même si sa forme reste à inventer, nous croyons qu'un tel outil répondrait à un réel besoin¹⁴⁵.

¹⁴⁴ Ici comme en d'autres domaines, Doc'INSA a depuis longtemps montré la voie en lançant dès 1999 CITHER (Consultation en texte Intégral des THèses En Réseau), projet de diffusion des thèses soutenues à l'INSA, disponibles en texte intégral, librement et gratuitement consultables sur <<http://csidoc.insa-lyon.fr/these/>>

¹⁴⁵ Il pourrait s'agir d'un instrument accompagnant la recherche d'information sur le Web. Serait-il possible de développer un logiciel, proposé par les bibliothèques et utilisable par les internautes, qui aurait pour fonction de renseigner ces derniers à propos des sites visités ? Il viendrait en complément des moteurs de recherche sous forme de *pop up* et pourrait proposer les commentaires avisés des bibliothécaires ainsi que des liens vers des sites thématiquement

- Comment mener à bien cette évaluation ? L'estimation de la valeur des sites Web a donné lieu à la mise au point d'une véritable méthodologie, satisfaisante à condition d'être conscient de ses limites¹⁴⁶. En effet, l'expertise d'un site ne se fonde le plus souvent que sur une critique interne : des critères tels que l'auteur de la ressource ou son institution d'appartenance, la date de sa publication ou le type d'information délivré n'ont de valeur qu'indicative et nous sont pas des éléments de preuve infaillibles. Il serait bon de l'intégrer à une évaluation plus large, indissociable du contenu, faute de quoi on se condamne à des remarques d'ordre formel, voire superficiel. L'auteur de Scio.net, site consacré à la vulgarisation de la physique, a établi une liste noire de sites douteux, pseudo-scientifiques, dont certains présentent pourtant toutes les garanties de sérieux apparent et ne pourraient être confondus par une évaluation formelle¹⁴⁷. Cet exemple concerne des cas particulièrement retors mais il met en garde contre l'impuissance d'une méthodologie recroquevillée sur elle-même et ignorante du contenu¹⁴⁸.

La validation et l'évaluation de l'information sont des opérations requérant un niveau minimal de connaissances disciplinaires. L'investissement personnel, suffisant pour les requêtes les plus simples, ne saurait pallier l'absence totale d'une formation qu'exigent les questions les plus poussées. C'est pourquoi il serait pertinent de créer, non un corps de bibliothécaires de référence, mais des profils de

proches de celui consulté. Il va de soi que cet outil ne pourrait avoir de caractère exhaustif et qu'il nécessiterait une coopération entre bibliothécaires spécialisés de différents établissements.

¹⁴⁶ Pour une introduction voir **NOËL Elisabeth**. *Evaluer l'information sur Internet*. [en ligne] ENSSIB/FORMIST. Disponible sur : <<http://repere.enssib.fr/frontOffice/afficheArticle.asp?idTheme=13>> (consulté le 7 janvier 2007)

Pour une approche fouillée de l'évaluation envisagée sous l'angle de la formation aux usagers, on se reportera à **SERRES Alexandre**. *Évaluation de l'information sur Internet : le défi de la formation*. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n°6, p.38-44. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

¹⁴⁷ <<http://www.e-scio.net/noire.html>>

¹⁴⁸ On notera qu'une telle dérive méthodologiste est aussi à l'oeuvre en ce qui concerne l'entretien de référence, comme si une démarche seule pouvait tenir lieu de connaissance. Le phantasme autour d'un méta-savoir prétendant tout régenter existe dans d'autres domaines (le « didactisme » en éducation, les cours de management dans le monde de l'entreprise et analysés par J.-P. Le Goff dans *Les illusions du management*). C'est pourquoi nous faisons nôtres ces propos d'A. Serres : « *La question posée ici est celle du degré d'autonomie de l'évaluation et, par conséquent, de la formation par rapport aux disciplines. Question qui ne brille guère par sa nouveauté, dans le champ de l'Information Literacy et qui n'est qu'une nouvelle manière d'illustrer le paradoxe fondateur de la pédagogie documentaire, tiraillée entre, d'une part l'autonomie théorique des savoirs informationnels, justifiant un enseignement spécifique, et d'autre part les finalités de la recherche (et encore plus de l'évaluation) d'information, qui lui sont extérieures. D'où la nécessité, plus que pour tout autre domaine de la formation documentaire, de concevoir cette formation dans le cadre d'une approche transversale, entremêlant les savoirs disciplinaires (et donc les enseignants) et les savoirs documentaires (et donc les bibliothécaires).* » Voir **SERRE Alexandre**. *Évaluation de l'information sur Internet : le défi de la formation*. op. cit.

postes explicites qui permettraient de recruter des agents en charge de cette mission. Cela pourrait éviter les désagréments que connaissent certains services dont le fonctionnement repose sur la base du volontariat : il arrive que la démotivation gagne des personnels quand la difficulté croissante des questions (dont on a déjà indiqué qu'elle était une tendance lourde signalée fréquemment par la littérature professionnelle américaine) s'ajoute à la surcharge de travail. Le service de référence en ligne a alors tendance à se dépeupler... Une certaine spécialisation des bibliothécaires permettrait de prévenir en partie ces difficultés. Il y aurait aussi quelque intérêt à repenser le recrutement des professionnels des bibliothèques quand on connaît le manque de personnels titulaires qualifiés en sciences (et à un moindre degré en droit, gestion et économie). Il va de soi qu'une bibliothèque ne peut, sauf établissement d'envergure nationale, prétendre compter dans ses rangs des personnels compétents dans tous les domaines. Seule une structuration en réseau permettrait d'atteindre une masse critique d'experts.

2.3. Le nécessaire développement des réseaux collaboratifs¹⁴⁹

« *La bibliothèque ne répondra jamais à « toute demande » parce que ce n'est pas à elle qu'on demandera tout. Mais [il s'agit] au moins de ne pas faire perdurer la concurrence entre bibliothèques au profit d'un réel fonctionnement en réseau.* »¹⁵⁰ Ainsi que Dominique Lahary l'appelle de ses vœux, la coopération entre bibliothèques aurait déjà pour effet de faire cesser les rivalités internes. Habituees par tradition à fonctionner comme des isolats, malgré l'existence de services anciens comme le PEB, les bibliothèques ne sont pas prédisposées à travailler ensemble. Quelques initiatives récentes viennent bouleverser la donne. Ainsi BiblioSés@me, le service de référence virtuel lancé par la BPI, regroupe des bibliothèques municipales (Lille, Limoges, Marseille) et tente des ouvertures en direction des bibliothèques universitaires. Une telle expérience de décroisement

¹⁴⁹ Pour une présentation systématique des différents types de réseaux, se reporter à **NGUYEN Claire**. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau virtuel*. *op.cit.* p.70-89. Le mémoire de David Benoist s'intéresse aux modalités pratiques de la mise sur pied d'un réseau (faisabilité et étapes à suivre) : **BENOIST David**. *Mettre en place un service collaboratif de référence virtuelle à l'université : le projet du SCD de Paris-Sorbonne (Paris IV)*. *Mémoire d'étude*. Villeurbanne : ENSSIB, 2007.

¹⁵⁰ **LAHARY Dominique**. *Op.cit.*

entre établissements appartenant à différentes catégories et à une échelle aussi importante serait une première en France. On pourra rétorquer que le Guichet du Savoir n'a besoin de personne pour fonctionner à plein régime. Cependant, non seulement la Bibliothèque municipale de Lyon s'est donné les moyens humains et financiers de ses ambitions (mais seront-ils longtemps suffisants face au succès rencontré ?) mais parallèlement à une offre généraliste de qualité, elle a depuis peu mis en place un service destiné aux professionnels, le « Lyon reference service »¹⁵¹. Ce cas exemplaire illustre la possibilité de coupler deux services de questions/réponses à distance, l'un destiné au grand public et traitant le tout-venant de la demande, le second réservé aux chercheurs et permettant à la BmL de se positionner comme experte sur un petit nombre de domaines (en l'occurrence l'histoire du livre, la Chine contemporaine et Lyon et sa région). Constituée en pôle d'excellence, la BmL a déjà préparé sa future intégration à un réseau national (ou plus comme le suggère l'intitulé anglais du service et son formulaire bilingue). L'appartenance à un réseau pourrait cependant être perçue comme un abandon de souveraineté et, à terme, comme une dissolution dans un ensemble organisé au profit de ses membres les plus puissants.

Avec qui faire équipe ? S'agit-il pour l'INSA de privilégier une logique géographique en adhérant au Pôle de Recherche et d'Enseignement Supérieur de Lyon (PRES), ou plutôt de constituer un réseau d'écoles d'ingénieurs (avec les autres INSA de Toulouse, Rennes, Rouen et Strasbourg ainsi que les Universités de technologie de Troyes, Compiègne et Belfort-Montbéliard) ? A moins d'opter pour la participation à un réseau national en voie de constitution comme BiblioSés@me.

Quelle que soit la solution retenue, les avantages de la coopération nous semblent infiniment supérieurs à ses inconvénients. Regroupées en réseau collaboratif, les bibliothèques universitaires seraient dotées d'une force de frappe les rendant compétitives avec les industries culturelles chassant sur les mêmes terres. Une telle structure autoriserait des bibliothèques, même de taille modeste, à donner, directement ou non, des réponses d'un bon niveau scientifique et donc de fournir un service à haute valeur ajoutée, ce qui est impensable pour des établissements

¹⁵¹ <http://www.bm-lyon.fr/trouver/seldoc/lyon_reference_service.htm>

n'atteignant pas une certaine masse critique. Le rapport que la Cour des comptes a consacré en 2005 aux bibliothèques universitaires souligne la réussite des mises en réseau : les CADIST (collections), l'ABES (catalogage), le consortium Couperin (acquisitions des ressources électroniques) sont autant de structures permettant de lutter contre l'éparpillement des ressources, des énergies et des moyens. La Cour souhaite voir « *la notion de site documentaire [...] prendre une place prépondérante : la séparation actuelle entre des bibliothèques universitaires proches qui prétendent toutes atteindre l'exhaustivité par leurs propres moyens est en effet contraire à l'efficience et à l'efficacité. Chaque établissement doit se spécialiser sur ses points forts dans une optique de complémentarité au sein d'un réseau local.* »¹⁵² Pourquoi ne pas créer des pôles de référence documentaire inspirés du même modèle et éventuellement articulés sur des réseaux existants ?

L'intérêt d'une structuration en réseau a depuis longtemps été mis en évidence par la théorie des avantages comparatifs : l'émergence de pôles spécialisés dans un certain type de production permet de faire jouer des complémentarités et donne la possibilité de réaliser des économies d'échelle en évitant la duplication des moyens (équipes, collections...). Ce modèle d'inspiration libre-échangiste, élaboré au début du XIX^{ème} siècle, devait démontrer sa pertinence dans les décennies qui suivirent en se révélant parfaitement applicable aux bouleversements de la révolution industrielle. Or, les analogies que présente notre entrée dans l'ère numérique avec cette page de l'histoire économique sont saisissantes : le passage à l'ère industrielle, caractérisé par un mode de production spécifique, a été accompagné par le développement des échanges liés à l'apparition du chemin de fer à partir des années 1830. La croissance extrêmement rapide d'un réseau de voies ferrées a permis une division du travail allant de pair avec une spécialisation permettant un partage des tâches bénéfique en raison de sa complémentarité. Il faut se méfier de faire un tableau trop naïvement positif de ce vaste mouvement économique qui s'est accompagné d'une désorganisation sociale douloureuse mais la notion de concurrence qui explique, en partie, cette dégradation des conditions de vie ne trouve heureusement pas son équivalent dans le monde des bibliothèques

¹⁵² **COUR DES COMPTES.** *Rapport au Président de la République suivi des réponses des administrations, collectivités, organismes et entreprises.* 2005. 739 p. Extrait concernant les bibliothèques téléchargeable sur : <http://www.ccomptes.fr/Cour-des-Comptes/publications/rapports/rp2005/bibliotheques.pdf> (consulté le 7 janvier 2007)

(en tout cas, souhaitons-le, en ce qui concerne les bibliothèques entre elles)¹⁵³. La révolution des transports trouve aujourd'hui son équivalent exact dans le domaine de l'information : le chemin de fer du XXI^{ème} siècle s'appelle Internet. Il serait temps d'en tirer les conséquences pour ne pas rater le train de la révolution numérique.

Le caractère tardif de la mise en réseau représente peut-être une chance pour les bibliothèques françaises pour qui le passage au service de référence virtuel accompagne souvent la mise en place d'un service de référence tout court. Le manque de tradition peut être considéré comme une opportunité supplémentaire de s'adapter aux changements en cours sans cheminer par des étapes transitoires maintenant dépassées. Nous devons nous méfier de l'obsession consistant à vouloir rattraper le retard accumulé sur les bibliothèques américaines, dont les services de référence sont en perte de vitesse et à l'aube de profonds remaniements. Il serait grotesque de vouloir doter chaque établissement d'un service à distance autonome, et donc pourvu de moyens limités, au moment où les demandes connaissent une décrue que l'on peut prévoir durable, voire définitive. Pourquoi vouloir maintenant singer un modèle qui a fait ses preuves mais qui connaît aujourd'hui la plus grande crise de son histoire, puisque c'est tout un pan de la tradition bibliothéconomique américaine qui est menacé malgré son ancienneté ? Si des *reference desks* vieux de plusieurs décennies, dont la fonction est connue et reconnue par tout usager américain, subissent une telle désaffection à cause d'Internet¹⁵⁴, combien faudra-t-il de temps pour que des services de référence montés à la hâte soient frappés d'obsolescence ? Quitte à être toujours en retard d'une guerre (syndrome français bien connu), autant mettre à profit cette lenteur pour ne pas s'engager dans une

¹⁵³ On ne manquera pas de faire le rapprochement avec l'actuel mouvement de mondialisation de l'économie. Nous constatons avec J. Creusot et J. Schöpfer que la numérisation accroît les risques de délocalisation qui pourrait frapper les services de référence : « *Le bibliothécaire change de nom, s'appelle professionnel de l'information puis assistant ou facilitateur pour devenir finalement technicien du « troubleshooting » en cas de problème d'accès ou simple « helpdesk ».* Si on va au bout de la logique de l'externalisation des fonctions traditionnelles, pourquoi ne pas remplacer la bibliothèque à terme par un centre d'appel au Maroc ou en Inde ? » in **CREUSOT J., SCHÖPFER J.** *Op.cit.* Une mise en réseau, de par les réductions de coûts qu'elle induit, diminue les probabilités d'une telle évolution.

¹⁵⁴ Voir le témoignage de Françoise Gaudet et Claudine Liéber : « *la délivrance de renseignements, sur place et à distance, est une activité valorisée par les bibliothécaires américains comme – jusqu'ici du moins – par les usagers, selon les résultats de trois enquêtes concordantes réalisées entre 1996 et 1998. Interrogés sur leurs usages principaux de la bibliothèque publique, les interviewés avaient cité en premier, sans surprise, l'emprunt de livres mais en second « téléphoner à la bibliothèque pour des services d'information/référence ».* Dans ces conditions, le déclin des questions posées par téléphone à la New York Public Library (600 demandes par jour autrefois, 125 environ actuellement) a de quoi inquiéter. » in **GAUDET Françoise, LIEBER Claudine.** *Op.cit.*

impasse. Aux Etats-Unis, des postes sont souvent exclusivement consacrés à la fonction de référence contrairement aux bibliothèques françaises où de tels profils n'existent pas. Cela signifie que face à la crise prévisible des services de référence, les bibliothécaires français sont, du fait de leur « retard », nettement moins exposés aux exigences de la reconversion que leurs homologues nord-américains¹⁵⁵. Le cas américain doit nous inviter à ne pas céder à la tentation du cavalier seul.

¹⁵⁵ Dans un article rendant compte d'une expérience menée au SCD Bretagne-Sud, Stéphane Lanoë évoque un « *un basculement des tâches traditionnelles comme le catalogage vers des activités liées aux ressources électroniques telles que la formation des utilisateurs ou la réalisation de guides d'utilisation. Ceci est facilité par la proportion très importante de notices récupérées (entrée dans le Système universitaire de documentation – Sudoc – début 2002). Mais le problème se pose alors d'une redéfinition du métier qui ne correspond pas forcément aux désirs ou aux compétences des personnels en place. L'activité de formation implique notamment une mise en avant de sa personne et des aptitudes pédagogiques, qualités qui ont peu de rapports avec celles nécessaires à l'activité de catalogage, moins exposée. Certains auront envie de sauter le pas, mais la remise en cause que cela implique nécessitera de toute façon un accompagnement par l'intermédiaire de formations internes.* » **LANOË Stéphane**. Si loin, si proche ou comment concilier accès à distance et personnalisation du service. [en ligne] *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, n°4, p.49-53. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007).
De toute évidence, il sera impossible de faire l'économie d'un redéploiement des personnels même si, vraisemblablement, les bibliothèques françaises ne connaîtront pas le besoin de reconvertir des *reference librarians* au chômage technique...

Conclusion

La littérature professionnelle répète à l'envi que les nouvelles technologies de l'information ne sont que des outils mis à la disposition des bibliothécaires pour les aider dans leur activité, par exemple en augmentant la rapidité d'exécution des tâches ou en leur facilitant le travail en réseau. Appliquées au service de renseignement documentaire, leur unique mais déjà considérable apport serait celui de l'accès à distance. Sorte de téléphone perfectionné, Internet ne changerait pas en profondeur le travail de référence, énième moyen de contacter le bibliothécaire de permanence. Cette *doxa* instrumentaliste nous semble avoir la vue courte. L'existence de ces technologies hors du petit monde des bibliothèques est particulièrement perturbateur et dérangeant à leur endroit. En permettant de dupliquer certaines fonctions jusqu'alors réservées aux bibliothèques, Internet donne la possibilité à des acteurs nouveaux, venus du secteur privé ou des réseaux sociaux, de s'y substituer. L'entrée dans l'ère numérique précipite les bibliothèques dans un environnement concurrentiel auquel leur position de monopole ne les avait pas préparées. Que l'on considère inquiétant, voire menaçant, ce bouleversement de « l'infosphère »¹⁵⁶ ou que l'on s'en réjouisse, une réaction rapide est à l'ordre du jour. La forme que doit prendre ce sursaut reste à définir, la réponse dépendant des conceptions bibliothéconomiques et, au-delà, politiques de chacun : se placer sur le terrain de la concurrence dans un grand marché de l'information, quitte à pactiser avec l'ennemi, ou cultiver sa différence en fourbissant ses propres armes.

Pour que les bibliothèques ne deviennent ni des mouiroirs à livres, ni des salles d'étude, ni des fournisseurs d'accès à la documentation électronique (ou en tout cas pas seulement cela) et pour que les services de référence ne soient pas mort-nés, sitôt créés qu'ils seront déjà périmés, leur adaptation au nouvel environnement numérique, rendue urgente par l'ampleur et la vitesse des évolutions, devra se faire en tenant compte de trois axes à nos yeux essentiels :

¹⁵⁶ Sur l'origine et la définition du concept, voir : **BOSON2X**. Infosphère, une définition. [en ligne] 20 décembre 2002. Disponible sur : < http://www.boson2x.org/article.php3?id_article=66 > (consulté le 7 janvier 2007)

Personnalisation des services, afin d'aider les usagers à accéder à l'information dont ils ont besoin dans un contexte de « surdocumentation ». Ou comment profiter d'une offre en progression vertigineuse sans en subir les désagréments.

Spécialisation des professionnels, acquérant une réelle maîtrise du champ disciplinaire dont ils ont la charge par une formation initiale et continue, comme des établissements, devenant pôles d'excellence dans un ou plusieurs domaines.

Collaboration sous forme de réseaux entre des bibliothèques jouant la carte de la complémentarité.

Bibliographie

L'AVENIR DES BIBLIOTHEQUES, PERSPECTIVES ET CONTROVERSE

ARMS William Y. Automated Digital Libraries. How effectively can computers be used for the skilled tasks of professional librarianship ? [en ligne] *D-Lib Magazine*, juillet/août 2002, n°7/8. Disponible sur : <<http://www.dlib.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

BOLTANSKI Luc, CHIAPPELLO Eve. *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris : Gallimard, 1999, 843 p.

BOUKACEM-ZEGHMOURI Chérifa, SCHÖPFEL Joachim. Statistiques d'utilisation des ressources électroniques : Le projet Counter. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 4, p. 62-66. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

BROPHY Peter. La bibliothèque hybride. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, n°4, p14-20. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

CARLSON Scott. The Deserted Library. [en ligne] *The Chronicle of Higher Education*. 2001. Disponible sur : <<http://chronicle.com/free/v48/i12/12a03501.htm>> (consulté le 7 janvier 2007)

COUR DES COMPTES. *Rapport au Président de la République suivi des réponses des administrations, collectivités, organismes et entreprises*. 2005. 739 p. Extrait concernant les bibliothèques téléchargeable sur : <<http://www.ccomptes.fr/Cour-des-Comptes/publications/rapports/rp2005/bibliotheques.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

COURTOIS Martin, LIRIANO Maira. A New Approach to User Services. [en ligne] *IFLANET, Discussion Group on Reference Work Report*, 1999. Disponible sur : <<http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dp99-05.htm>> (consulté le 7 janvier 2007)

CREUSOT Jacques, SCHÖPFEL Joachim. Le Tao de la bibliothèque numérique – bibliothèque sans bibliothécaire ? [en ligne] In *Les bibliothèques numériques*, 2005, Papy, Fabrice et Euvrard, Gil-François (Dir.) Hermès Science Publications (Ed.). Disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00107231/en/> (consulté le 7 janvier 2007)

DAVID Bruno. Le manège enchanté des bibliothécaires. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2004, n°6, p.87-97. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

DURAND Jean-Pierre, PEYRIERE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*. Département des études et de la prospective, janvier 2006, 197 p. Téléchargeable sur : <http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/bibliothecaires/somm_bibliothecaires.pdf> (consulté le 7 janvier 2007)

ERTZSCHEID Olivier. Usagers de la bibliothèque hybride. [en ligne] *Affordance*. 2006. Disponible sur : <http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2006/10/usagers_de_la_b.html> (consulté le 7 janvier 2007)

GAUTIER-GENTÈS Jean-Luc. Délices et supplices : I. Délices. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 2, p. 63-72 et Délices et supplices : II. Supplices. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 3, p. 58-68. Disponibles sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

LAGOZE Carl, FIELDING David. Defining Collections in Distributed Digital Libraries. [en ligne] *D-Lib Magazine*. 1998. Disponible sur : <<http://www.dlib.org/dlib/november98/lagoze/11lagoze.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

LANOË Stéphane. Si loin, si proche ou comment concilier accès à distance et personnalisation du service. [en ligne] *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, n°4, p.49-53. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007).

LE GOFF Jean-Pierre. *Le mythe de l'entreprise*. Paris : Éd. la Découverte, 1992, 307 p.

LEVIE Françoise. *L'homme qui voulait classer le monde : Paul Otlet et le Mundaneum*. Bruxelles : les Impressions nouvelles, 2006, 351 p.

LINDEN Julie. The library's Web site is the library : designing for distant learners. [en ligne] *College and Research Libraries News*, 2000, n°2. Disponible sur : <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2000/february3/libraryswbsite.htm>> (consulté le 7 janvier 2007)

LINE Maurice B. Accéder ou acquérir : Une véritable alternative pour les bibliothèques ? [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, n° 1, p. 32-41. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

McKINZIE Steve. For Ethical Reference, Pare the Paraprofessionals. [en ligne] *American Libraries*, 2002, n° 9, p. Extraits disponibles sur : <http://www.suite101.com/article.cfm/librarians_information_science/99516> (consulté le 7 janvier 2007)

MC MILLAN Gail. The Digital Library : Without a Soul Can It Be a Library ? [en ligne] 2000. Disponible sur : <<http://www.vala.org.au>> (consulté le 7 janvier 2007)

NOËL Elisabeth. *Evaluer l'information sur Internet.* [en ligne] ENSSIB/FORMIST. Disponible sur : <<http://repere.enssib.fr/frontOffice/afficheArticle.asp?idTheme=13>> (consulté le 7 janvier 2007)

OTLET Paul. *Traité de documentation : le livre sur le livre : théorie et pratique.* Liège : Centre de lecture publique de la Communauté française de Belgique ; Bruxelles : Ed. Mundaneum-Palais mondial, 1989, pagination multiple (fac-sim. de l'édition de Bruxelles, 1934).

PALMER Susan Szasz. Creating Our Roles as Reference Librarians oh the Future : Choice or Fate ? [en ligne] *ACRL Ninth National Conference.* 1999. Disponible sur : <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlevents/palmer99.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

SATIJA M.P. The five laws in information society and virtual libraries era. [en ligne] *Dehli Library Association.* 2003. Disponible sur : <http://www.dlaindia.org/sr_ranganathan_lecture_series_2003.html> (consulté le 7 janvier)

SERRES Alexandre. Evaluation de l'information sur Internet : le défi de la formation. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n°6, p.38-44. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

STEVEN Norman D. La Bibliothèque tout électronique. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, n° 4, p. 42-48. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

TESNIERE Valérie, LESQUINS Noémie. La bibliothèque numérique européenne: Une stratégie culturelle de la Toile. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, n° 3, p. 68-80. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

TYCKOSON David. On the Desirableness of Personal Relations Between Librarians and Readers : The Past and Future of Reference Service. [en ligne] *American Library Association*. 2005. Disponible sur : <<http://www.ala.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

WAGNER Ben A. On-site reference services and outreach : setting up shop where our patrons live. [en ligne] Disponible sur : <<http://www.acsu.buffalo.edu/~abwagner/Outreach-SLAPaper-2004.htm>> (consulté le 7 janvier)

LES BIBLIOTHEQUES AMERICAINES VUES DE FRANCE

BOIS-DELATTE Marie-Françoise. May I Help You ? [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, n°5, p.416-419. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

GAUDET Françoise, LIEBER Claudine. L'Amérique à votre porte : Nouveaux usages, nouveaux services, nouveaux concepts de bâtiments... un avant-goût de notre avenir ? [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques Françaises*, 2002, n° 6, p. 70-77. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

POULAIN Martine. Les bibliothèques américaines et l'analphabétisme. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, n° 6, p. 534-535. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2006)

REIBEL Jacques. Les systèmes de documentation automatisés dans les bibliothèques universitaires américaines. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1981, n°12, p. 695-698. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

REINER François. « L'usage des systèmes informatiques dans les bibliothèques universitaires des Etats-Unis [en ligne] ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1981, n°12, p. 685-693. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

TAFARELLI Jean-Louis. Pour une redéfinition de la bibliographie. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1980, n°7, p.347-348. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

LA NOTION DE SERVICE

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1996, 429 p.

LENDREVIE Jacques et al. *Mercator, théorie et pratique du marketing.* Paris : Dalloz, 1983, 513 p.

MESGUICH Véronique, MUET Florence. [en ligne] *L'Oeil de l'ADBS.* sept. 2006 <http://www.adbs.fr/site/publications/oeil_adbs/11/oeil_adbs_no11.html> (consulté le 7 janvier 2007)

MUET Florence, SALAÛN Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information. Bibliothèques et centres de documentation.* Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2001, 221 p.

OLLENDORFF Christine. L'offre de service en bibliothèque académique : un essai de modélisation. [en ligne]. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, n°4, p.47-54. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

SABADIE William, VERNETTE Eric. La servuction « on line » : points communs et spécificités face à la servuction traditionnelle. [en ligne] Téléchargeable sur : <<http://www.iae.univ-nantes.fr/emarket/emarket2003/articlevernette.doc>> (consulté le 7 janvier 2007)

THORHAUGE Jens. Les stratégies danoises concernant les services des bibliothèques publiques aux minorités ethniques. [en ligne] *World Library and Information Congress : 69th IFLA General Conference and Council*. 2003. Disponible sur : <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/008f_trans-Thorhauge.pdf> (consulté le 7 janvier 2007)

LES SERVICES DE REFERENCE, TRADITIONNELS ET VIRTUELS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Guideline for Behavioral Performance of reference and information Service Providers*. [en ligne] 2004. Disponible sur <<http://www.ala.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

BENOIST David. *Mettre en place un service collaboratif de référence virtuelle à l'université : le projet du SCD de Paris-Sorbonne (Paris IV). Mémoire d'étude.* Villeurbanne : ENSSIB, 2007.

COFFMAN Steve, ARRET Linda. *To Chat or Not to Chat-Taking Another look at Virtual Reference*. [en ligne] *Searcher*, juillet-août 2004. Disponible sur : <<http://www.infotoday.com>> (consulté le 7 janvier 2007)

DI PIETRO Christelle, CALENGE Bertrand. Le Guichet du Savoir® : Répondre aux demandes de contenus. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de*

France, 2005, n° 4, p. 38-42. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

FISTER Barbara. Fear of Reference. [en ligne] *Chronicle of Higher Education*. 2002. Disponible sur : <<http://www.gustavus.edu/~fister/FearofReference.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

IFLA. *Plan stratégique 2004-2005 de la section sur le travail de référence.* [en ligne] 2004. Disponible sur : <http://www.ifla.org/VII/s36/annual/sp36-04-f.htm_2> (consulté le 7 janvier 2007)

JANES Joseph. *Introduction to reference work in the digital age.* New York : Neal-Schuman publishers, 2003, 213 p.

KIBBEE Jo. Librarians without borders ? Virtual reference service to unaffiliated users. *The Journal of Academic Librarianship*, 2006, n°5, p. 467-473.

LAMY Jean-Philippe. Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, n°6, p.54-61. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

LAMY Jean-Philippe. L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, n°6, p.52-58. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

MC KINZIE Steve, LAUER Jonathan D. Le travail de référence virtuel : un service surestimé, gonflé et pas même réel. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p.63-65. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

NGUYEN Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau virtuel.* [en ligne] Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2006, 121 p. Disponible sur :

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/nguyen.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

NGUYEN Claire. Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : Enjeux, perspectives, débats. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, n°3, p.54-57. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

NILSEN Kirsti. Service de référence en ligne contre service de référence sur place : une comparaison des pratiques de service de référence dans les bibliothèques publiques et académiques. [en ligne] *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council*. 2005. Disponible sur : <<http://www.ifla.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

SULER John. The Online Disinhibition Effect. [en ligne] *CyberPsychology and Behavior*, 2004, n°7, p.321-326. Consultable sur : <<http://www.rider.edu/~suler/psycyber/disinhibit.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

TENNANT Roy, OBERG Steve, SLOAN Bernie et al. Que reproche-t-on au travail de référence virtuel ? [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p.66-71. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

VERRY-JOLIVET Corinne (dir.). *Créer et gérer un service de référence.* Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1996, 143 p.

NOUVEAUX SERVICES, NOUVEAUX OUTILS, « BIBLIOTHEQUE 2.0 »

BOURRION Daniel. *Intégrer les Services Communs de la documentation dans les Environnements numériques de travail. L'exemple de l'IUFM de Lyon.* [en ligne] *Mémoire d'étude.* Villeurbanne : ENSSIB, 2006, 131 p. Disponible sur : <<http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00120346>> (consulté le 7 janvier 2007)

CASEY, Michael E. et SAVASTINUK, Laura C. Library 2.0. Service for the next-generation library [en ligne]. *Library Journal.* 1^{er} septembre 2006. Disponible sur : <http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html> (consulté le 7 janvier 2007)

KRAJEWSKI Pascal. *La culture au risque du « Web 2.0 » : analyse à partir de la création d'une archive numérique communautaire open source néo-zélandaise, KETE.* [en ligne] *Mémoire d'étude.* Villeurbanne : ENSSIB, 2006, 195 p. Disponible sur : <http://halshs.archives-ouvertes.fr/view_by_stamp.php?label=AO-HST_STS&action_todo=view&langue=fr&id=halshs-00120016&version=1> (consulté le 7 janvier 2007)

MORIN Nicolas. *Contenus et services des sites web des bibliothèques.* [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p.9-13. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

PAPY Fabrice, CHAUVIN Sophie. *Au-delà de la transfiguration du catalogue : Le Visual...Catalog.* [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 4, p. 5-12. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (Consulté le 7 janvier 2007)

Quelques sites significatifs :

AquaBrowser/Queens Library <<http://aqua.queenslibrary.org/>>

Bibliothèque universitaire Angers <http://bu.univ-angers.fr/index.php?S_file=>

BookBurro <<http://bookburro.org/>>

Rollyo <www.rollyo.com>

Visual Catalog <<http://visualcatalog.univ-paris8.fr/vc2/>> pour consulter le catalogue.

STATISTIQUES ET EVALUATION DES SERVICES DE REFERENCE

COUDRIN Delphine. Fréquentation du site Internet : Une expérience d'évaluation à la bibliothèque municipale de Lyon. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, n° 6, p. 54-58. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

CREPUQ. *Statistiques générales des universités québécoises.* [en ligne] Disponible sur : <http://www.crepuq.qc.ca/rubrique.php3?id_rubrique=179&lang=fr> (consulté le 7 janvier 2007)

DOC'INSA. *Résultats et analyse de l'enquête de satisfaction (juin 2005) sur les bibliothèques de l'INSA de Lyon.* [en ligne] 2005. Disponible sur : <<http://docinsa.insa-lyon.fr/enquete/index.php?rub=05>> (consulté le 7 janvier 2007)

KIRILLIDOU Martha. *Welcome to the ARL E-Metrics project for 2003-2004* [en ligne] Disponible sur : <<http://www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/welcome11-03.htm>> (consulté le 7 janvier 2007)

KIRILLIDOU Martha, YOUNG Mark. *ARL Library Trends*. [en ligne] 2005. Disponible sur : <<http://www.arl.org/stats/arlstat/04pub/04intro.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

LAMY, Jean-Philippe. Evaluer un service de référence : Quelques outils. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, n°4, p.82-88. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 7 janvier 2007)

LYNCH Beverly P. Mesures et évaluation des bibliothèques publiques. [en ligne] *World Library and Information Congress : 64th IFLA General Conference and Council*. 1998. Disponible sur : <http://72.14.221.104/search?q=cache:wclSYsWALGkJ:demo.lug.com/ifla/cdrom/doc/conferences/1998/027-137f_prt.pdf> (consulté le 7 janvier 2007)

RICHARDSON John V. Jr. Reference is better than we thought. [en ligne] *Library Journal*. 2002. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com/index.asp?layout=article&articleId=CA206407>> (consulté le 7 janvier 2007)

LA REVOLUTION NUMERIQUE

ANDERSON Chris. The Long Tail. [en ligne] *Wired magazine*, octobre 2004. Disponible sur : <<http://www.wired.com/wired/archive/12.10/tail.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

BOSON2X. Infosphère, une définition. [en ligne] 20 décembre 2002. Disponible sur : <http://www.boson2x.org/article.php3?id_article=66> (consulté le 7 janvier 2007)

CHARTIER Roger. *Lecteurs et lectures à l'âge de la textualité électronique.* [en ligne] Bibliothèque publique d'information. 2001. Disponible sur : <http://www.text-e.org/conf/index.cfm?fa=texte&ConfText_ID=5> (consulté le 7 janvier 2007)

ROGER T. PEDAUQUE. *Document et modernités.* [en ligne] 2006. Disponible sur : <<http://rtp-doc.enssib.fr/IMG/pdf/Pedauque3-V4.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

DE ROSNAY Joël, REVELLI Carlo. *La révolte des pronétaires.* Paris : Fayard, 2005, 252 p. L'ouvrage est téléchargeable sur : <<http://www.pronetariat.com/livre/>> (consulté le 7 janvier 2007)

RIFKIN Jeremy. *L'âge de l'accès. La révolution de la nouvelle économie.* Paris : La Découverte, 2000, 395 p.

LES BIBLIOTHEQUES FACE A LA CONCURRENCE

ALIX Yves. La banalisation des bibliothèques : Une offre non marchande dans le marché de l'information. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, n° 1, p. 23-29. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

ANDERSON Rick. The (Uncertain) Future of Librairies in a Google World : Sounding an Alarm. *Libraries and Google/ Internet Reference Service Quarterly*, 2006, n° 3-4, p.29-36.

BOUTEILLER Jérôme. Yahoo Questions/Réponses passe le cap du million de VU. [en ligne] *NetEco*. 27 novembre 2006. Disponible sur : <http://www.neteco.com/article_20061127133745_yahoo_questions_reponses_passe_le_cap_du_million_de_vu.html> (consulté le 7 janvier 2007)

CAVALERI Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : de nouveaux produits dans un marché concurrentiel. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p.24-32. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

CHRISTENSEN Clayton M. *The Innovator's Dilemma. When new technologies cause great firms to fail.* Boston : Harvard Business School Press, 1997, 252 p.

DURAND Didier. Prochain haro sur Google Books ? Des livres complets (hors droits) téléchargeables gratuitement. [en ligne] *Media & Tech.* 30 août 2006. Disponible sur : <<http://media-tech.blogspot.com/2006/08/prochain-haro-sur-google-books-des.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

ELSEVIER. Usability drives value of bibliographic databases. [en ligne] 2003. Disponible sur : <http://www.info.sciencedirect.com/content/databases/sd_whitepaper.pdf> (consulté le 7 janvier 2007)

ERTZSCHEID Olivier. Contrat californien et eugénisme documentaire. [en ligne] *Affordance.* 2006. disponible sur <http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2006/09/contrat_califor.html> (consulté le 7 janvier)

GREENSTEIN D., HEALY L.W. Where faculty and students really go for information : results of the Library Digital Federation study of the academic information environment. [en ligne] *Educause 2002 : juggling opportunities in Collaborative environments, Educause, Washington, DC/Atlanta, GA.* Disponible sur : <<http://www.educause.edu/LibraryDetailPage/666?ID=EDU0248>> (consulté le 7 janvier 2007)

HETERICK Bruce, SCHONFELD Roger C. The future ain't what it used to be. *UKSF Conference N°27, Manchester, vol.4, n°3, p.225-230.*

JACSO Peter. Side-by-Side 2. NativeSearch Engines vs Google Scholar. [en ligne] 2005. Disponible sur : <<http://www2.hawaii.edu/~jacso/scholarly/side-by-side2.htm>> (consulté le 7 janvier 2007)

JEANNENEY Jean-Noël. Quand Google défie l'Europe. *Le Monde*. 23 Janvier 2005.

KENNEY Anne R., MC GOVERN Nancy Y., MARTINEZ Ida T., et al. Google Meets eBay. What Academic Librarians Can Learn from Alternative Information Providers. [en ligne] *D-Lib Magazine*. Juin 2003. Disponible sur : <<http://www.dlib.org>> (consulté le 7 janvier)

LAHARY Dominique. Bibliothèques et concurrence : par quel(s) bout(s) prendre la question ? [en ligne] *Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ?* : actes du colloque qui s'est tenu le 24 juin 2004 au Grand auditorium de la Bibliothèque nationale de France... / coorganisé par l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris (OPLPP) et Mediadix. Téléchargeable sur : <<http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

LEWIS David W. "The Innovator's Dilemma": Disruptive Change and Academic Libraries. [en ligne] *Library Administration & Management*, 2004, n°18, p. 68-74. Disponible sur : <<https://idea.iupui.edu/bitstream/1805/173/2/Lewis+Innov+Dilemma.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

MASSEY-BURZIO Virginia. Facing the competition. The critical issues of reference services. *College and Research Libraries News*, n°11, décembre 2002, p. 774-776.

MC MILLAN Gail. The Digital Library : Without a Soul Can It Be a Library ? [en ligne] 2000. Disponible sur : <<http://www.vala.org.au>> (consulté le 7 janvier 2007)

MILLS Elinor. Most reliable search tool could be your librarian. [en ligne] *NEWS.com*. 29 septembre 2006. Disponible sur : <http://news.com.com/Most+reliable+search+tool+could+be+your+librarian/2100-1032_3-6120778.html> (consulté le 7 janvier 2007)

NOËL Elisabeth. Google Scholar. [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 4, p. 43-45. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

PARSONS Ann Mary. Digital Library : How libraries Can Compete with Aska Services. [en ligne] 2001. Disponible sur : <<http://www.diglib.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

POLAND Jean. Adapting to Changing User Expectations. [en ligne] *IATUL Conference Proceedings*, 2004. Disponible sur : <<http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol14/fulltexts/Jean%20Poland.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

POMERANTZ Jeffrey. Google Scholar and 100% Availability of Information. [en ligne] *Information Technology and Libraries*, 2006, n°1, p. 52-56. Disponible sur : <<http://dlist.sir.arizona.edu/1577/01/Pomerantz-Preprint-ITAL-2006.pdf>> (consulté le 7 janvier 2007)

PEIGNET Dominique. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? [en ligne] *Bulletin des Bibliothèques Françaises*, 2005, n° 1, p. 38-45. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 7 janvier 2007)

SALAÜN Jean-Michel. Bibliothèques numériques et Google-Print. [en ligne] *Regards sur l'actualité*, décembre 2005. Disponible sur :

<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/15/76/index_fr.html>

(consulté le 7 janvier 2007)

SANDLER Mark. Disruptive Beneficence : The Google Print Program and the Future of Libraries. *Libraries and Google/ Internet Reference Service Quarterly*, 2006, n° 3-4, p.5-22.

SERRES Alexandre. Moteurs de recherche et maîtrise de l'information : faut-il former à Google ? [en ligne] Workshop Bucarest, *Le monde selon Google*, 2-4 juillet 2005. Disponible sur :

<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/06/27/21/PDF/sic_00001730.pdf> (consulté

le 7 janvier 2007)

SULLIVAN Danny. Watch out Wikipedia, here comes Yahoo Answers ! [en ligne] *ClickZ Network*. 26 juillet 2006. Disponible sur :

<<http://www.clickz.com/showPage.html?page=3621011>> (consulté le 7 janvier

2007)

SCD-Université de Rennes I. *Info eBooks. la Lettre d'information sur le livre électronique*. [en ligne] Décembre 2005. Disponible sur : <<http://www.scd.univ-rennes1.fr/ebook/NL42005.html>> (consulté le 7 janvier 2007)

TENNANT Roy. Digital Libraries. Avoiding Unintended Consequences. [en ligne] *Library Journal*. 1^{er} janvier 2001. Disponible sur :

<<http://www.libraryjournal.com/article/CA156524.html>> (consulté le 7 janvier

2007)

WHITLATCH Jo Bell. *Reference Futures : Outsourcing, the Web, or Knowledge Counseling*. [en ligne] *American Library Association*. 2005. Disponible sur

<<http://www.ala.org>> (consulté le 7 janvier 2007)

YORK Maurice C. Calling the Scholars Home : Google Scholar as a Tool for Rediscovering the Academic Library. » *Libraries and Google/ Internet Reference Service Quarterly*, 2006, n° 3-4, p.117-133.

Table des annexes

| | |
|--|------------|
| ANNEXE 1 : BILAN DE L'ACTIVITE DU POSTE DE RENSEIGNEMENT DOCUMENTAIRE. DOC'INSA 2003-2004 | 111 |
| ANNEXE 2 : BILAN DE L'ACTIVITE DU POSTE DE RENSEIGNEMENT DOCUMENTAIRE. DOC'INSA 2005-2006 | 119 |
| ANNEXE 3 : PROPOSITION POUR UNE NOUVELLE FICHE DE SUIVI RD | 127 |
| ANNEXE 4 : AUTOPSIE D'UN SERVICE DE REFERENCE COMMERCIAL | 132 |
| ANNEXE 5 : RAPPORT D'ACTIVITES | 136 |

***Annexe 1 : Bilan de l'activité du poste
de Renseignement documentaire.
Doc'INSA 2003-2004***

BILAN DE L'ACTIVITE DU POSTE DE RENSEIGNEMENT DOCUMENTAIRE

Doc'INSA – INSA de Lyon

I- Données générales mensuelles

| Mois | Nombre d'Heures d'ouverture | Actions | | | Type de lecteur | | | | | Actions RD | | | | | | durée | | | | | |
|--------------|-----------------------------|------------|-------------|----------|-----------------|------------|------------|------------|------------|---------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|---------------|------------|------------|-------------|-----------|--|--|
| | | Prêts | Divers | | 1er cycle | 2nd cycle | DEA/Thèse | Enseignant | autres | Réponse message mël | renseignement téléphonique | visite salle de lecture | démonstration catalogue | démonstration BDD | RD spécifique | < 5 min | 5 - 15 min | 15 - 30 min | > 30 min | | |
| Septembre | 158 | 111 | 79 | 0 | 64 | 28 | 8 | 5 | 6 | 2 | 1 | 51 | 66 | 14 | 51 | 35 | 63 | 11 | 2 | | |
| Octobre | 206 | 185 | 310 | 0 | 74 | 49 | 34 | 3 | 25 | 5 | 1 | 85 | 102 | 36 | 86 | 52 | 110 | 14 | 5 | | |
| Novembre | 206 | 117 | 467 | 1 | 36 | 34 | 28 | 2 | 14 | 0 | 3 | 21 | 52 | 27 | 66 | 46 | 55 | 9 | 4 | | |
| Décembre | 167 | 59 | 118 | 1 | 20 | 11 | 8 | 8 | 10 | 2 | 1 | 11 | 20 | 8 | 37 | 22 | 31 | 4 | 2 | | |
| Janvier | 202 | 83 | 470 | 0 | 19 | 30 | 14 | 6 | 14 | 5 | 1 | 9 | 27 | 31 | 49 | 42 | 35 | 6 | 0 | | |
| Février | 179 | 48 | 343 | 0 | 13 | 18 | 4 | 3 | 10 | 0 | 3 | 10 | 22 | 16 | 26 | 17 | 20 | 7 | 2 | | |
| Mars | 242 | 55 | 259 | 0 | 8 | 22 | 8 | 3 | 13 | 1 | 2 | 8 | 29 | 17 | 27 | 25 | 20 | 8 | 1 | | |
| Avril | 160 | 53 | 284 | 0 | 12 | 23 | 7 | 3 | 11 | 0 | 0 | 7 | 21 | 23 | 28 | 23 | 20 | 10 | 0 | | |
| Mai | 186 | 69 | 272 | 0 | 10 | 26 | 10 | 6 | 18 | 0 | 8 | 4 | 34 | 10 | 33 | 31 | 33 | 2 | 3 | | |
| Juin | 232 | 21 | 175 | 0 | 1 | 8 | 0 | 3 | 8 | 0 | 3 | 1 | 9 | 2 | 8 | 13 | 6 | 2 | 0 | | |
| TOTAL | 1938 | 801 | 2777 | 2 | 257 | 249 | 121 | 42 | 129 | 15 | 23 | 207 | 382 | 184 | 411 | 306 | 393 | 73 | 19 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tableau : Données générales pour l'année scolaire 2003-2004

Quelques chiffres ...

- ✓ 1938 heures d'ouverture
- ✓ 801 personnes renseignées
- ✓ 1222 renseignements donnés

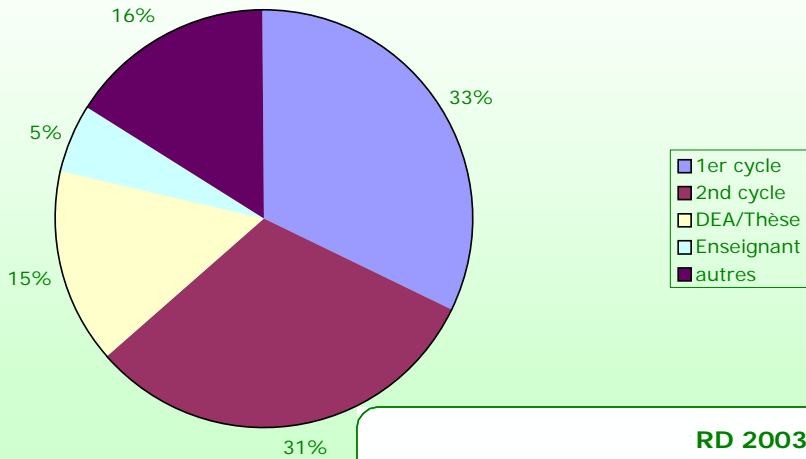
Les actions les plus fréquentes ...

- ✓ 411 renseignements spécifiques relatifs à des recherches à conduire
- ✓ 382 démonstrations du catalogue
- ✓ 207 visites des locaux de Doc'Insa
- ✓ 184 démonstrations de bases de données

II - Bilan général

Quelques données à partir du tableau 1 permettent de mettre en évidence les points suivants :

RD 2003-2004 - Type de Lecteur



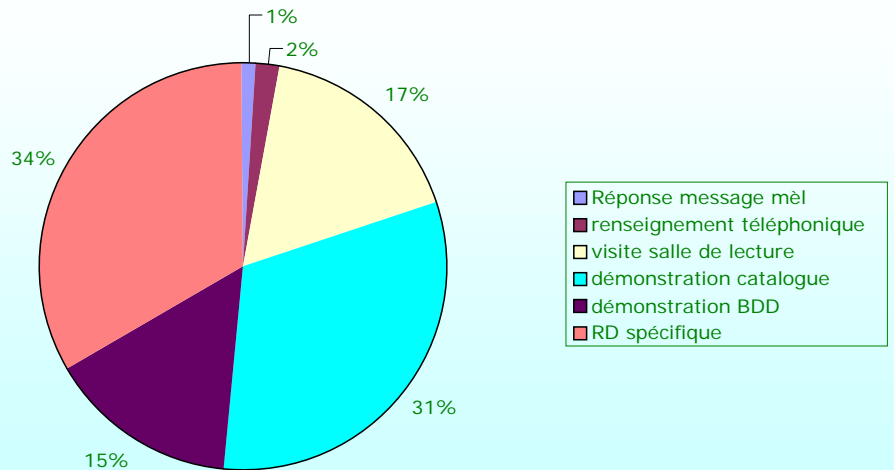
Quels lecteurs ...

- ✓ 1/3 d'étudiants du 1^{er} cycle
- ✓ 1/3 d'étudiants du 2nd cycle

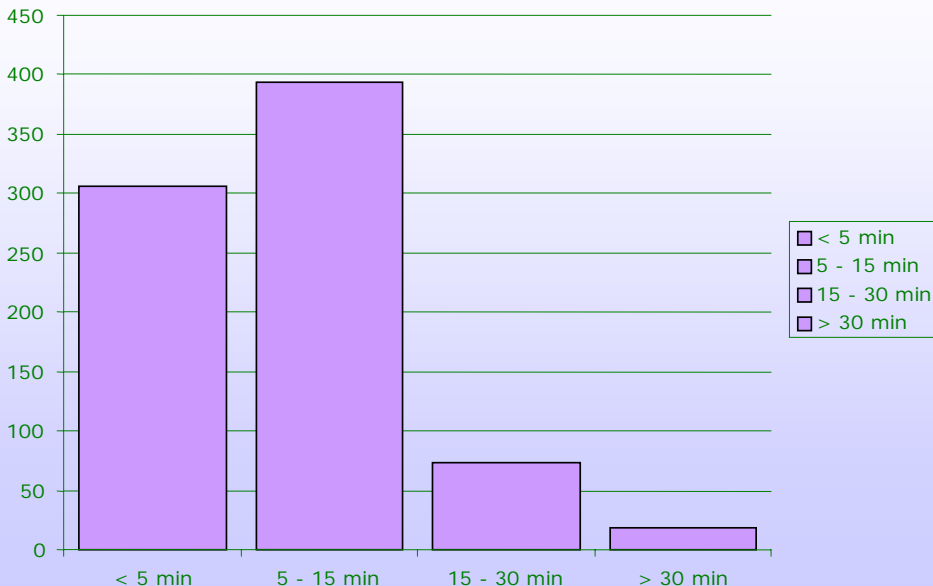
Quelles actions ...

- ✓ 1/3 de démonstration du catalogue de Doc'Insa
- ✓ 1/3 de renseignements spécifiques

RD 2003-2004 - Actions



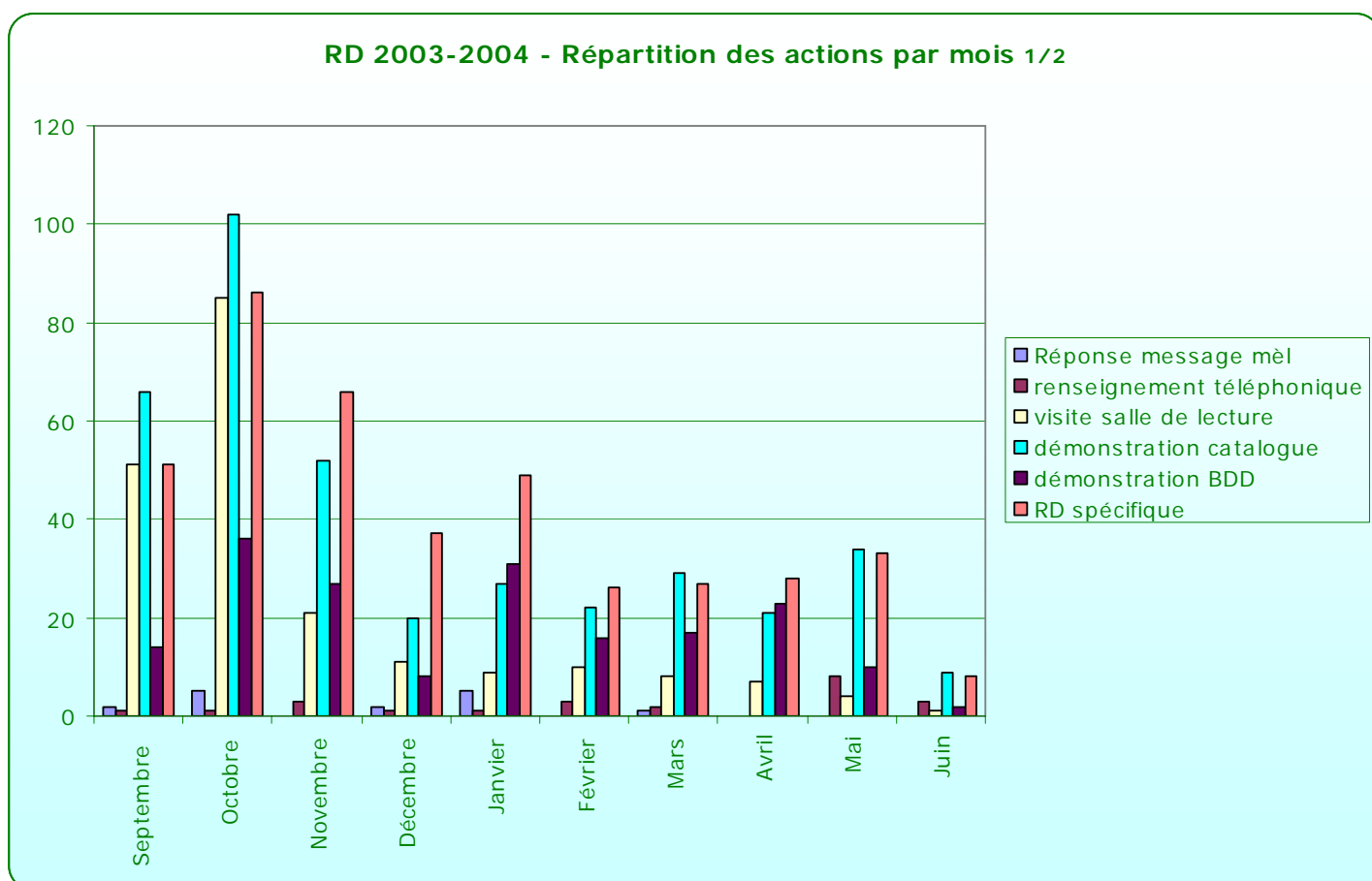
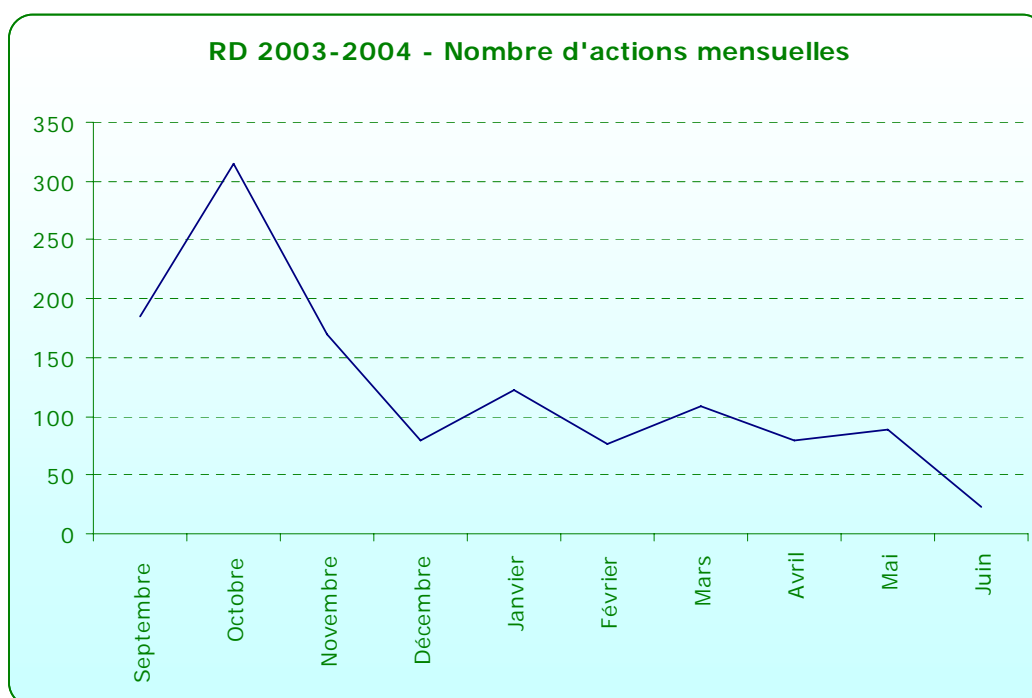
RD - Durée des renseignements



Quelle durée ...

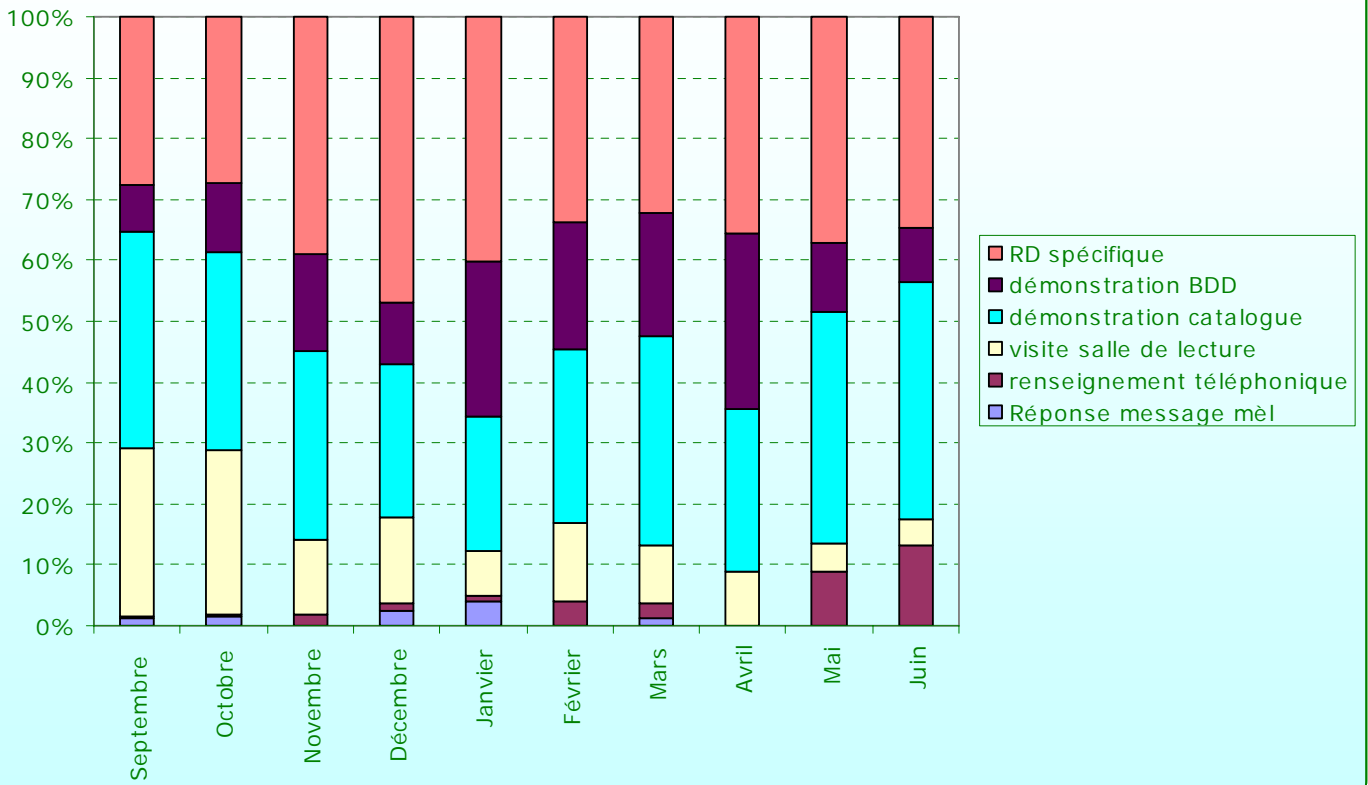
- ✓ 75 % des interventions durent moins de 15 minutes

III- Les actions du RD



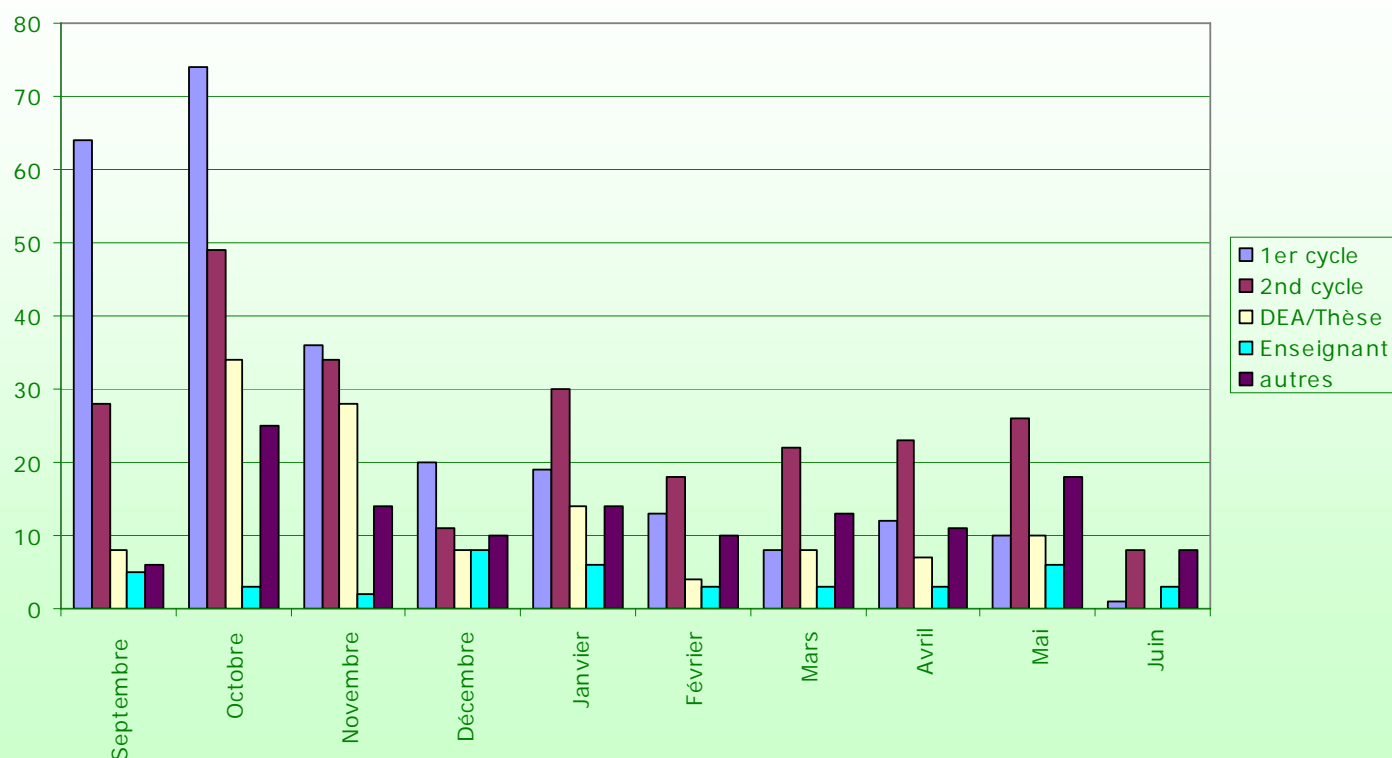
- ✓ L'activité la plus importante pour le poste du renseignement documentaire se fait pendant le 1^{er} trimestre de l'année scolaire.
- ✓ Octobre est le mois de l'année où l'activité du RD est la plus importante.

RD 2003-2004 - Répartition des actions par mois 2/2

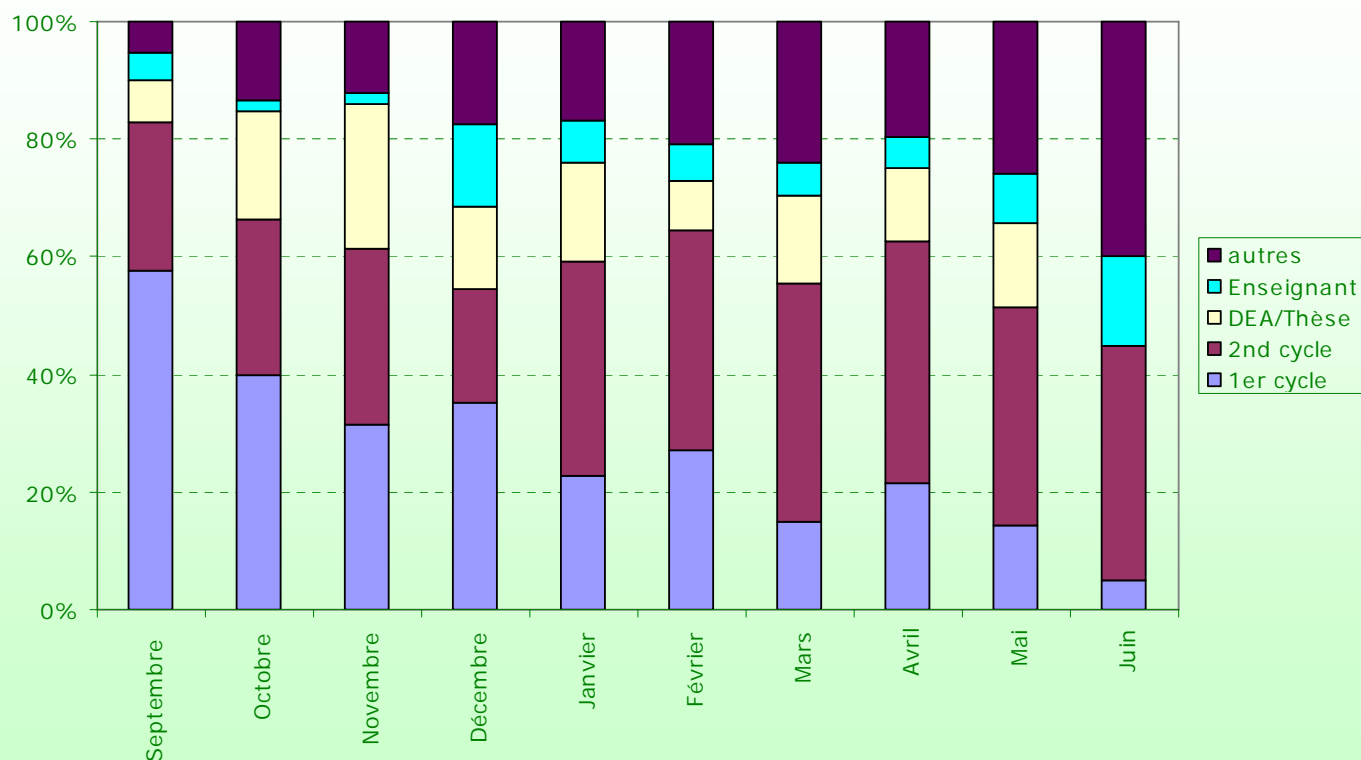


IV- Le public du Renseignement documentaire

RD 2003-2004 - Répartition des lecteurs par mois 1/2



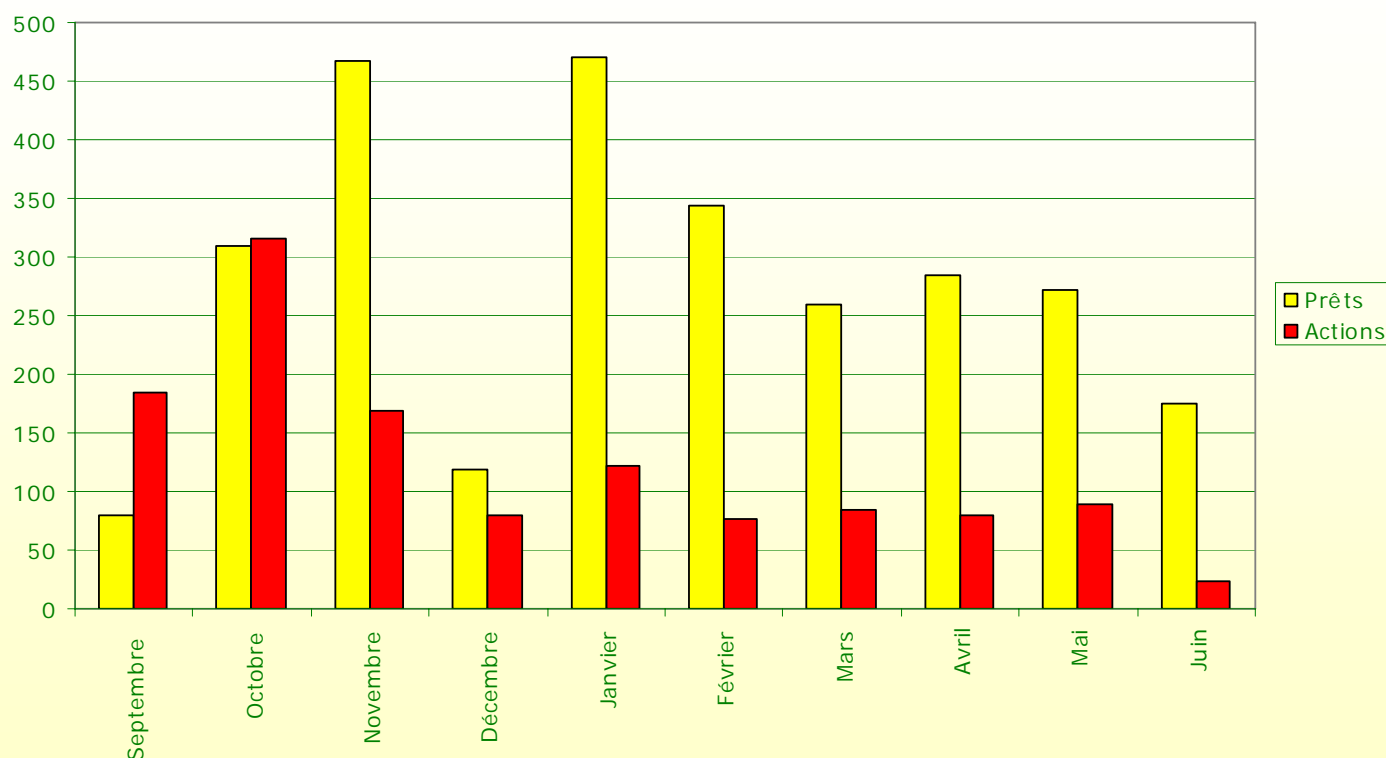
RD 2003-2004 - Répartition des lecteurs par mois 2/2



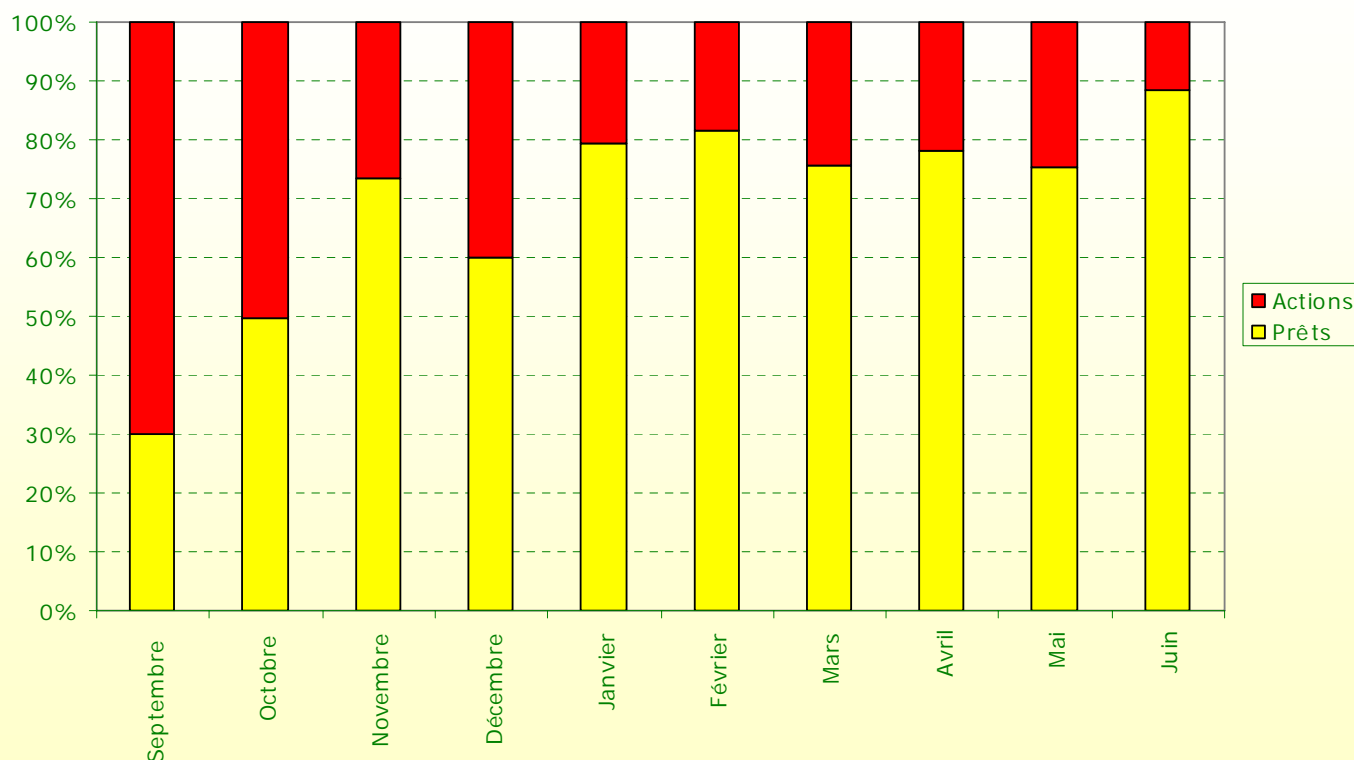
- ✓ Le 1^{er} cycle vient surtout en début d'année (60% du public en septembre)
- ✓ Le 2nd cycle vient de manière plus constante au cours de l'année par rapport au 1^{er} cycle

V- Répartition des prêts/actions

RD 2003-2004 - Répartition Prêts/Actions par mois 1/2



RD 2003-2004 - Répartition Prêts/Actions par mois 2/2

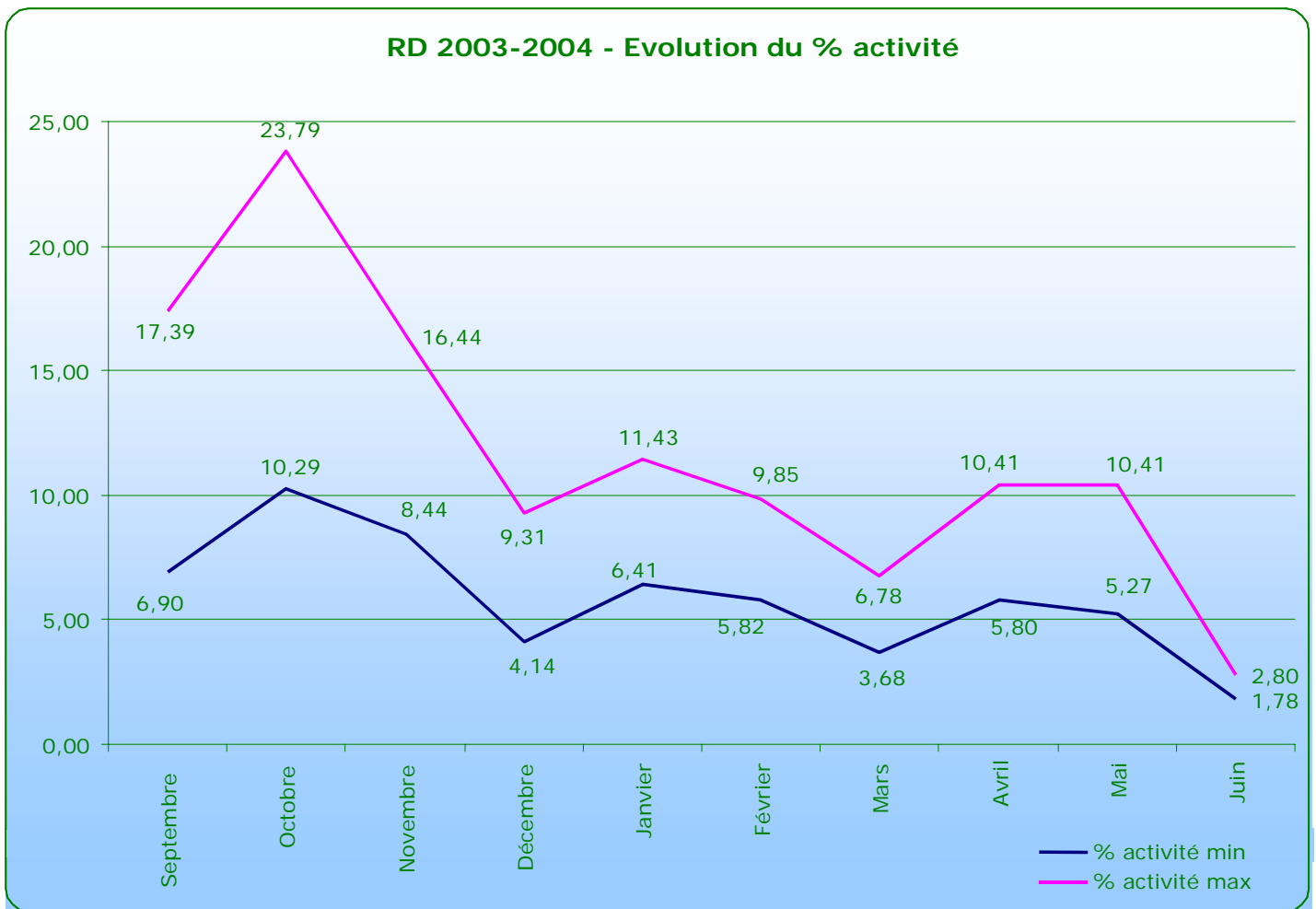


- ✓ Au cours de l'année les prêts occupent la majorité du travail du RD
- ✓ En moyenne on compte 1 action pour 3 prêts

VI- Le pourcentage d'activité

| | Heures | < 5 min | 5 - 15 min | 15 - 30 min | > 30 min | Prêts | Temps min (min) | Temps max (min) | Temps min (h) | Temps max (h) | % activité min | % activité max |
|--------------|-------------|------------|------------|-------------|-----------|-------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| Septembre | 158 | 35 | 63 | 11 | 2 | 79 | 654 | 1649 | 10,90 | 27,48 | 6,90 | 17,39 |
| Octobre | 206 | 52 | 110 | 14 | 5 | 310 | 1272 | 2940 | 21,20 | 49,00 | 10,29 | 23,79 |
| Novembre | 206 | 46 | 55 | 9 | 4 | 467 | 1043 | 2032 | 17,38 | 33,87 | 8,44 | 16,44 |
| Décembre | 167 | 22 | 31 | 4 | 2 | 118 | 415 | 933 | 6,92 | 15,55 | 4,14 | 9,31 |
| Janvier | 202 | 42 | 35 | 6 | 0 | 470 | 777 | 1385 | 12,95 | 23,08 | 6,41 | 11,43 |
| Février | 179 | 17 | 20 | 7 | 2 | 343 | 625 | 1058 | 10,42 | 17,63 | 5,82 | 9,85 |
| Mars | 242 | 25 | 20 | 8 | 1 | 259 | 534 | 984 | 8,90 | 16,40 | 3,68 | 6,78 |
| Avril | 160 | 23 | 20 | 10 | 0 | 284 | 557 | 999 | 9,28 | 16,65 | 5,80 | 10,41 |
| Mai | 186 | 31 | 33 | 2 | 3 | 272 | 588 | 1162 | 9,80 | 19,37 | 5,27 | 10,41 |
| Juin | 232 | 13 | 6 | 2 | 0 | 175 | 248 | 390 | 4,13 | 6,50 | 1,78 | 2,80 |
| TOTAL | 1938 | 306 | 393 | 73 | 19 | 2777 | 6713 | | 111,88 | | 5,77 | 11,64 |

Tableau : Données générales sur le pourcentage d'activité



- ✓ Un pourcentage d'activité constant au cours du début d'année 2004
- ✓ Une forte période d'activité au début de l'année scolaire : près de 25% du temps de présence au RD pour le mois d'octobre s'est fait au contact des étudiants

***Annexe 2 : Bilan de l'activité du poste
de Renseignement documentaire.
Doc'INSA 2005-2006***

BILAN DE L'ACTIVITE DU POSTE DE RENSEIGNEMENT DOCUMENTAIRE

Doc'INSA – INSA de Lyon

I- Données générales mensuelles

| Mois | Nombre d'Heures d'ouverture | Actions | | | Type de lecteur | | | | | Actions RD | | | | | | durée | | | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------|--------------|------------|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|---------------|------------|------------|-------------|-----------|--|--|
| | | Prêts/Retours | Inscription | | 1er cycle | 2nd cycle | DEA/Thèse | Enseignant | autres | Réponse message mèl | renseignement téléphonique | visite salle de lecture | démonstration catalogue | démonstration BDD | RD spécifique | < 5 min | 5 - 15 min | 15 - 30 min | > 30 min | | |
| Sept | 185 | 111 | 379 | 61 | 36 | 60 | 9 | 2 | 12 | 11 | 2 | 34 | 42 | 13 | 9 | 29 | 68 | 6 | 5 | | |
| Octobre | 186 | 142 | 1297 | 102 | 39 | 37 | 36 | 12 | 20 | 18 | 10 | 20 | 48 | 24 | 22 | 38 | 80 | 13 | 10 | | |
| Novembre | 232 | 117 | 1900 | 35 | 14 | 41 | 29 | 11 | 22 | 34 | 11 | 7 | 28 | 16 | 21 | 32 | 61 | 15 | 9 | | |
| Décembre | 145 | 47 | 1095 | 4 | 5 | 11 | 16 | 2 | 14 | 12 | 4 | 1 | 11 | 7 | 12 | 13 | 19 | 12 | 3 | | |
| Janvier | 232 | 80 | 2236 | 35 | 7 | 32 | 15 | 12 | 19 | 18 | 2 | 4 | 15 | 6 | 35 | 27 | 49 | 5 | 1 | | |
| Février | 158 | 77 | 1189 | 38 | 11 | 29 | 20 | 6 | 10 | 20 | 4 | 2 | 14 | 11 | 26 | 17 | 43 | 15 | 3 | | |
| Mars | 242 | 86 | 1508 | 40 | 10 | 42 | 16 | 6 | 13 | 27 | 4 | 1 | 8 | 9 | 37 | 35 | 44 | 8 | 1 | | |
| Avril | 181 | 68 | 2236 | 19 | 10 | 23 | 8 | 7 | 20 | 12 | 4 | 3 | 17 | 8 | 24 | 28 | 22 | 8 | 1 | | |
| Mai | 198 | 45 | 1256 | 13 | 2 | 21 | 11 | 3 | 9 | 15 | 5 | 1 | 7 | 4 | 13 | 23 | 20 | 1 | 2 | | |
| Juin | 182 | 36 | 544 | 8 | 4 | 19 | 11 | 4 | 5 | 12 | 4 | 3 | 8 | 3 | 6 | 11 | 19 | 3 | 1 | | |
| Juillet | 73 | 30 | 244 | 2 | 0 | 12 | 5 | 2 | 7 | 13 | 2 | 1 | 2 | 1 | 11 | 6 | 19 | 2 | 3 | | |
| TOTAL | 2014 | 839 | 13884 | 357 | 138 | 327 | 176 | 67 | 151 | 192 | 52 | 77 | 200 | 102 | 216 | 259 | 444 | 88 | 39 | | |
| | | | | | | | | | | 839 | | | | | | | | | | | |

Quelques chiffres ...

- **2014** heures d'ouverture
- **906** personnes renseignées
- **839** actions réalisées

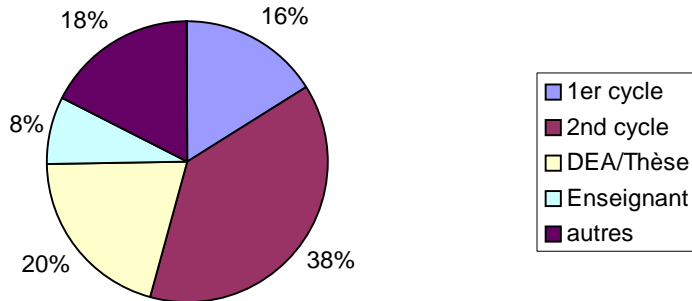
Les actions les plus fréquentes ...

- **216** Renseignement documentaire spécifique
- **200** démonstrations du catalogue
- **192** réponses à contact-rd et doc@insa-lyon.fr

II - Bilan général

Quelques données à partir du tableau 1 permettent de mettre en évidence les points suivants :

Statut des personnes renseignées



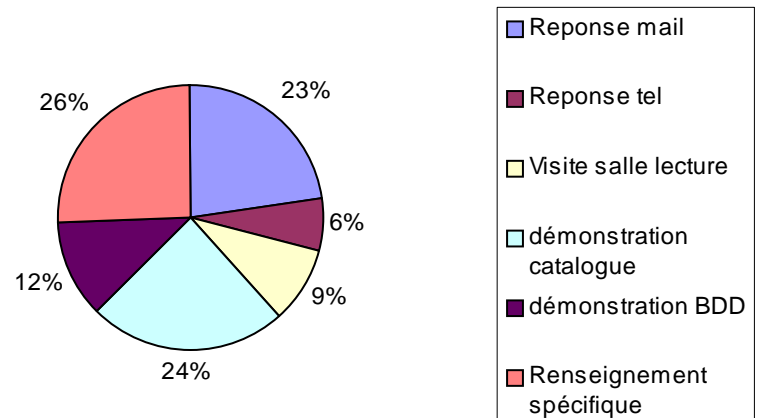
Quels lecteurs ...

- 16% des lecteurs sont en 1^{er} cycle
- Près de 1/3 d'étudiants du 2nd cycle
- 20% des lecteurs en DEA

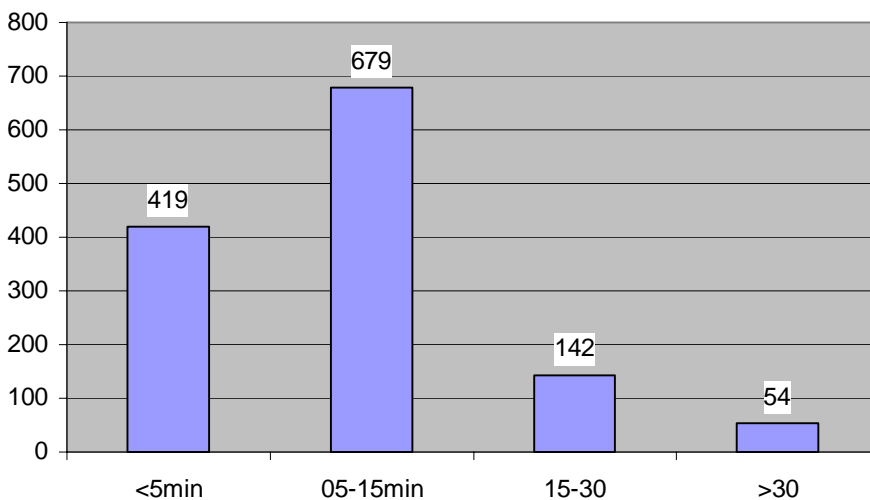
Quelles actions ...

- Près de 1/4 de démonstration du catalogue de Doc'Insa soit 26,86%
- 1/4 de renseignements spécifiques
- les réponses aux mails prennent aussi une grande place. 23% des actions sont des contacts RD

Les actions réalisées au RD



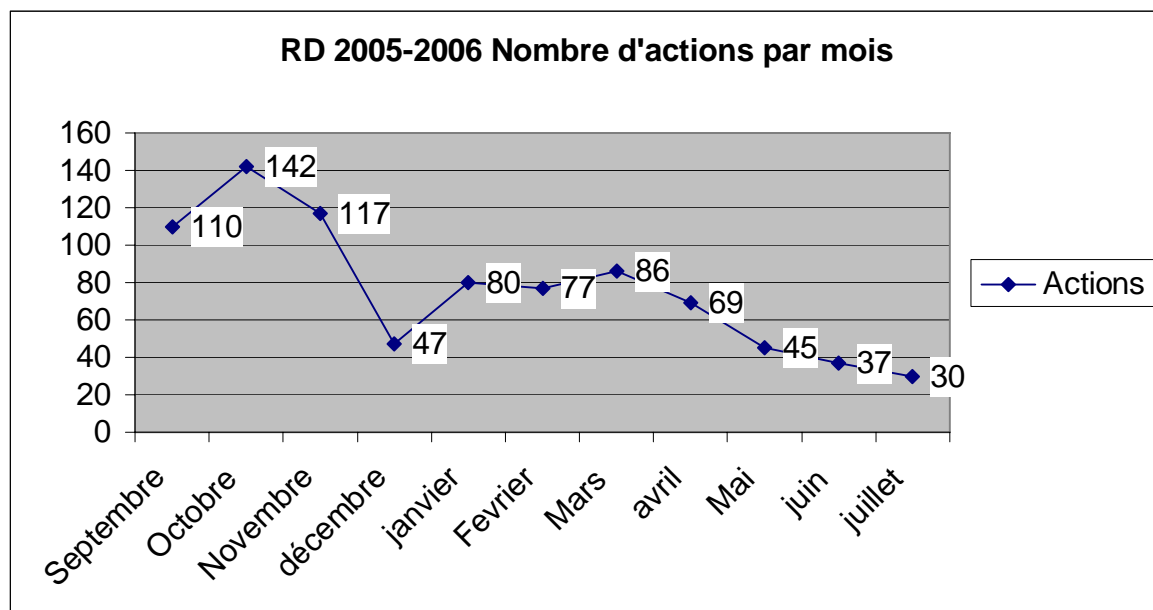
Durée des renseignements donnés



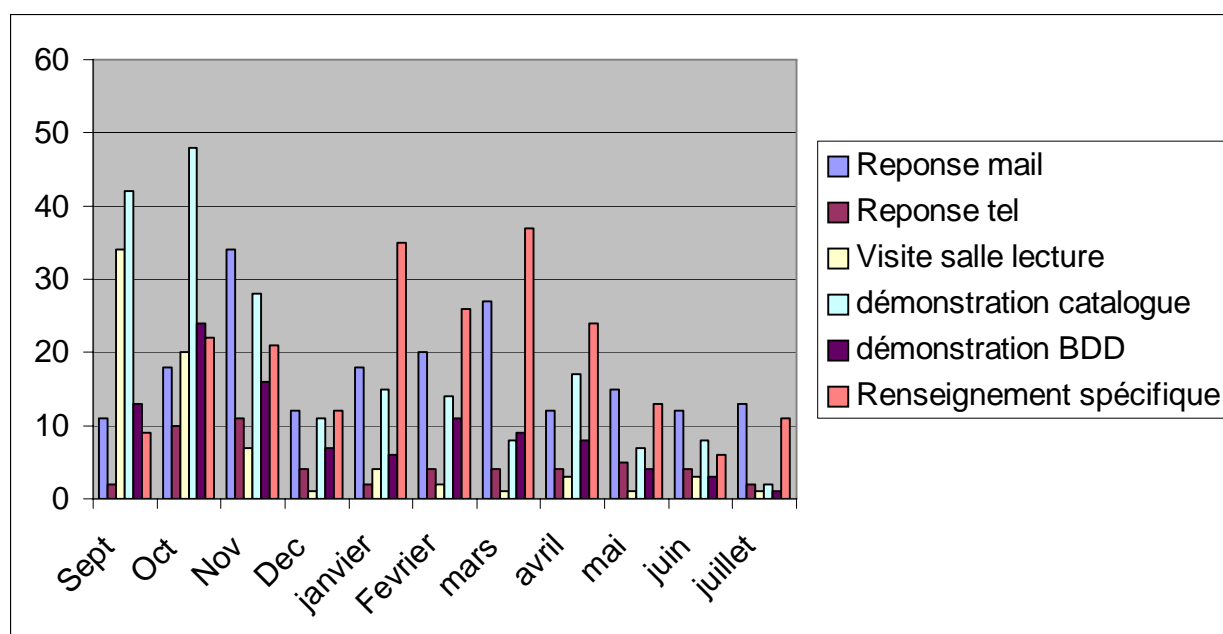
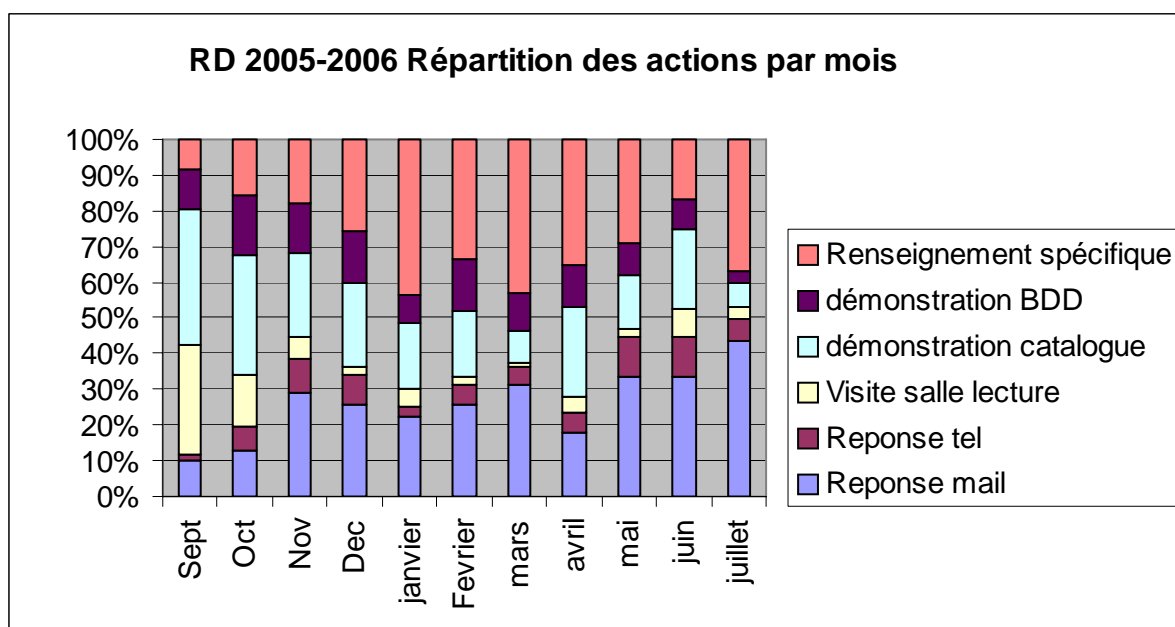
Quelle durée ...

- 85% des interventions durent moins de 15 minutes
- 32% des interventions durent moins de 5'

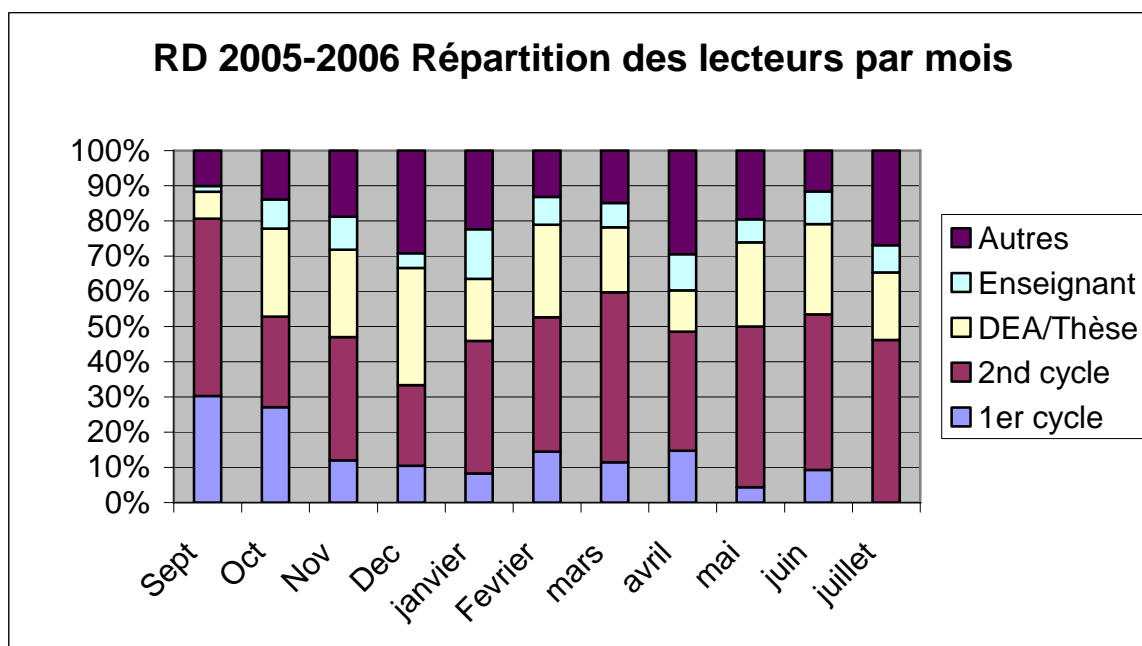
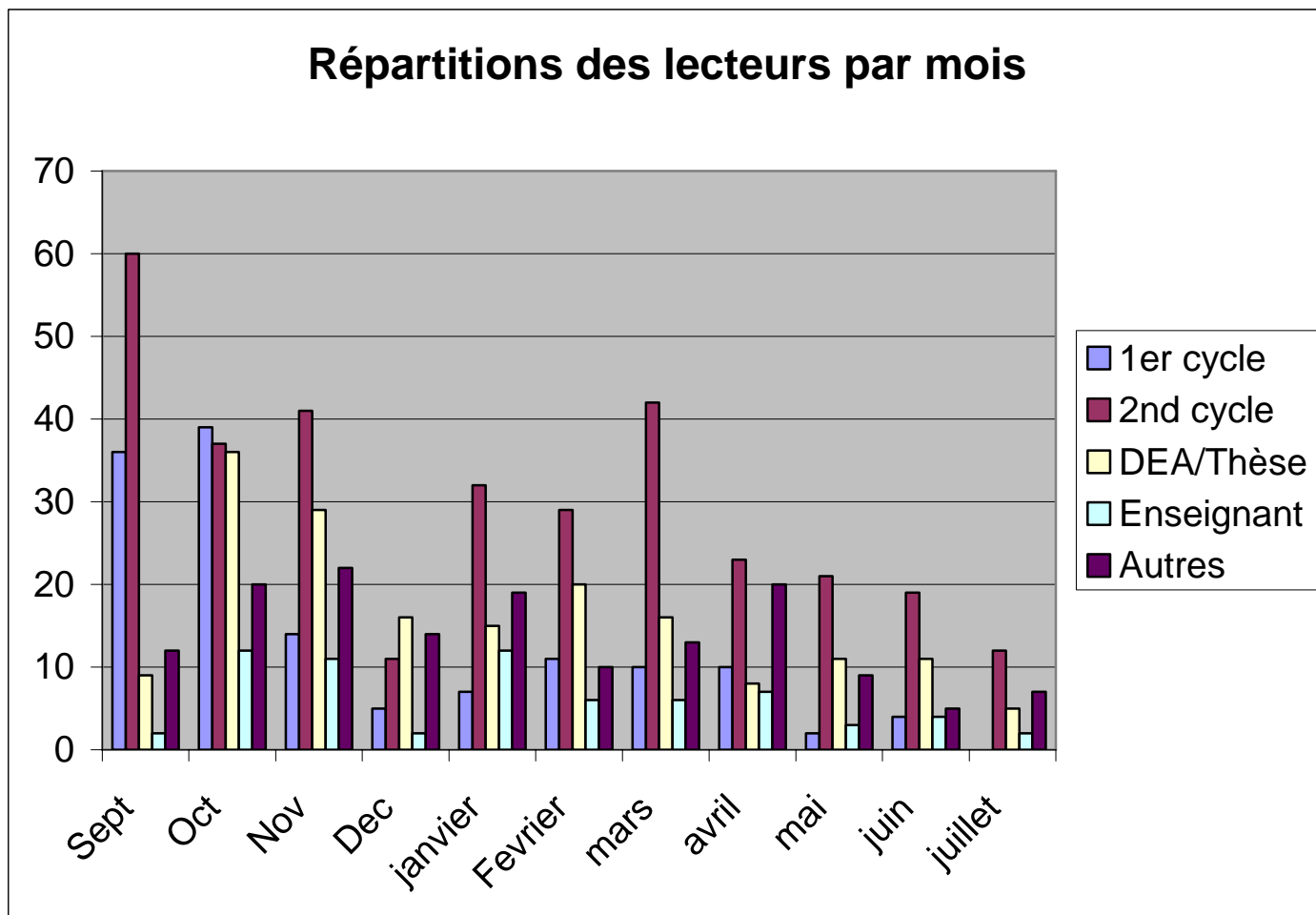
III- Les actions du RD



✓ L'activité la plus importante pour le poste du renseignement documentaire se fait pendant le 1^{er} trimestre de l'année scolaire.

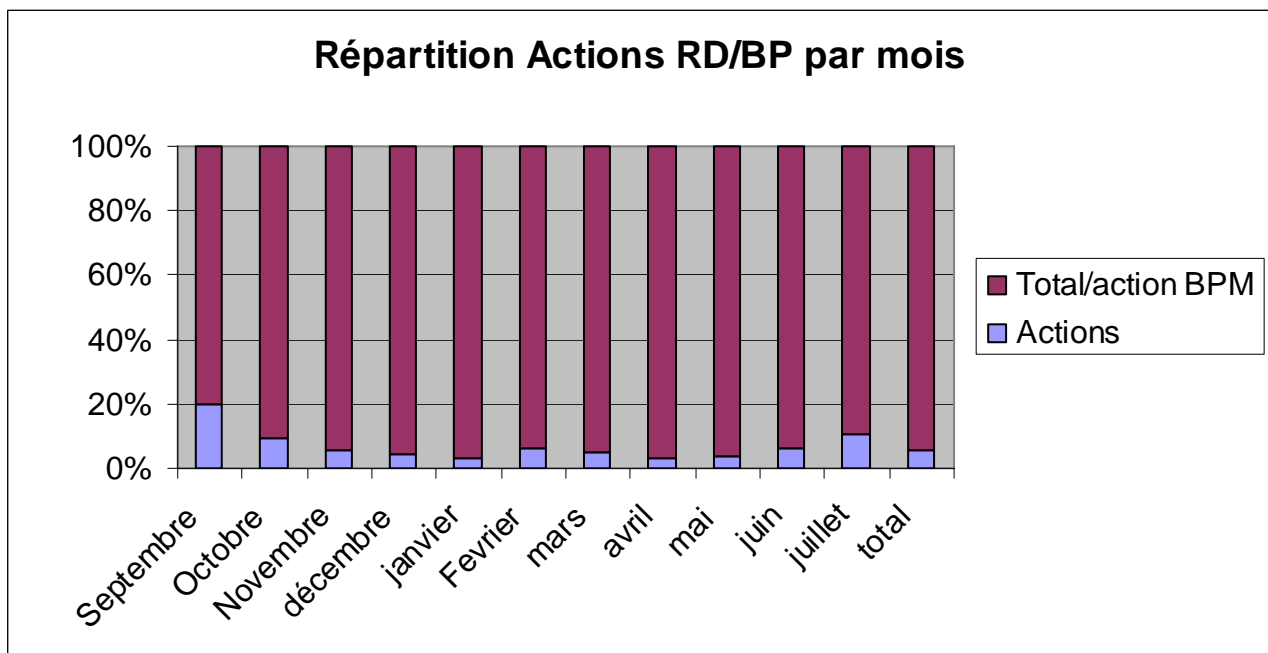
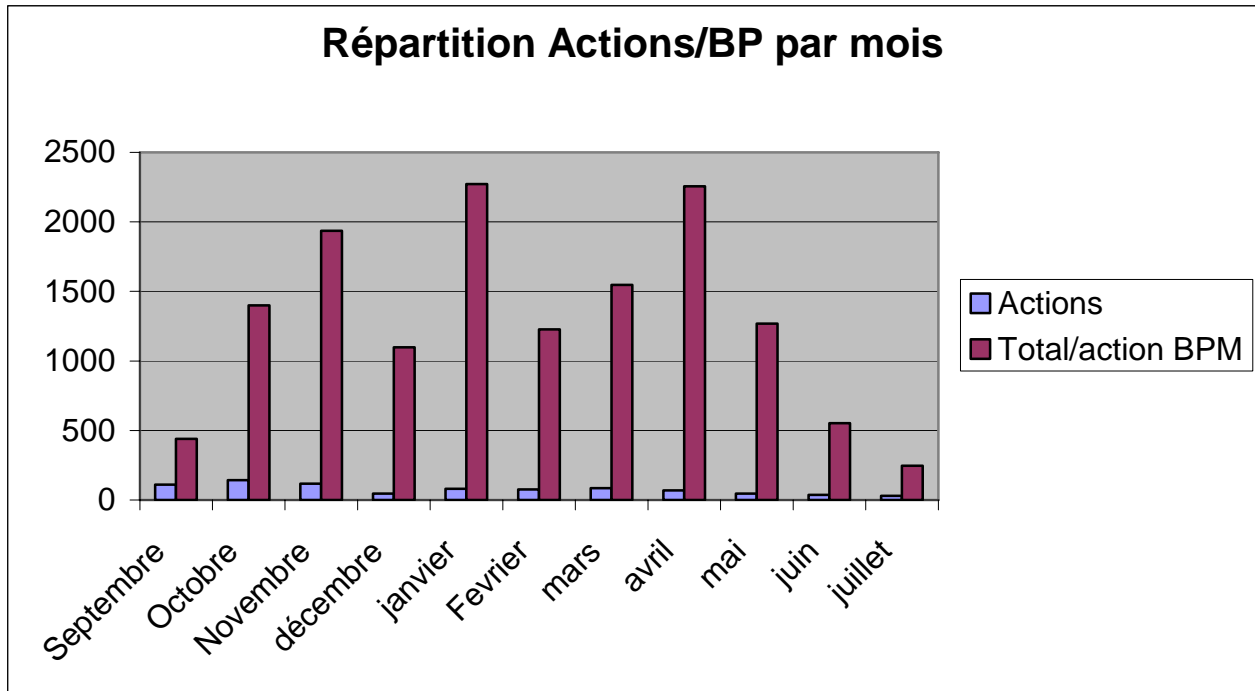


IV- Le public du Renseignement documentaire



- ✓ Le nombre de 1^{er} cycle diminue progressivement au cours de l'année. Ils sont très présents en Septembre et Octobre
- ✓ Le 2nd cycle vient de manière plus constante au cours de l'année par rapport aux autres types de lecteurs

V- Répartition des prêts/actions 2005-2006



- ✓ Au cours de l'année les prêts, retours et inscriptions occupent la majorité du travail du RD soit plus de 90% actions entre Octobre et Avril
- ✓ En moyenne on compte 1 action pour 4 prêts

Le pourcentage d'activité

| Mois | Nombre d'Heures d'ouverture | <5min | 05-15min | 15-30 | >30 | Total/action BPM | Temps min (en min) | Temps max (en min) | Temps min en heure | Temps max en heure |
|-----------|-----------------------------|-------|----------|-------|-----|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Septembre | 185 | 29 | 68 | 6 | 5 | 440 | 609 | 1645 | 10,15 | 27,42 |
| Octobre | 186 | 38 | 80 | 13 | 10 | 1399 | 933 | 2380 | 15,5 | 39,7 |
| Novembre | 232 | 32 | 61 | 15 | 9 | 1935 | 832 | 2065 | 13,9 | 34,4 |
| décembre | 145 | 13 | 19 | 12 | 3 | 1099 | 378 | 890 | 6,3 | 14,8 |
| Janvier | 232 | 27 | 49 | 5 | 1 | 2271 | 377 | 1080 | 6,28 | 18 |
| Février | 158 | 17 | 43 | 15 | 3 | 1227 | 547 | 1360 | 9,12 | 22,67 |
| Mars | 242 | 35 | 44 | 8 | 1 | 1548 | 465 | 1135 | 7,75 | 18,92 |
| Avril | 181 | 28 | 22 | 8 | 1 | 2255 | 288 | 770 | 4,8 | 12,8 |
| Mai | 198 | 23 | 20 | 1 | 2 | 1269 | 198 | 565 | 3,3 | 9,42 |
| Juin | 182 | 11 | 19 | 3 | 1 | 552 | 226 | 460 | 9,2 | 7,68 |
| Juillet | 73 | 6 | 19 | 2 | 3 | 246 | 221 | 555 | 3,68 | 9,25 |
| Total | 2014 | 259 | 444 | 88 | 39 | 14241 | 4969 | | 89,98 | 215,06 |

***Annexe 3 : Proposition pour une
nouvelle fiche de suivi RD***

Synthèse «Nouvelle grille suivi RD»

Retour des collègues RD suite à la nouvelle proposition

| DATE (Champ date automatique) | HEURE (Champ heure automatique) | NOM PERMANENT (Champ nom automatique) |
|---|---|---|
| Nombre inscriptions <input type="text"/> | | |
| MODE DE CONTACT | | |
| <input type="checkbox"/> présentiel | <input type="checkbox"/> mail | <input type="checkbox"/> formulaire RD |
| <input type="checkbox"/> téléphone | | |
| DELAI DE REPONSE | | |
| <input type="checkbox"/> réponse immédiate | | <input type="checkbox"/> réponse différée |
| <i>Dans le cas d'une réponse différée, indiquez en heures le délai de réponse</i> <input type="text"/> | | |
| ACTION RD (choix multiple) | TYPE DE LECTEUR | DUREE |
| <input type="checkbox"/> démonstration catalogue | <input type="checkbox"/> 1er cycle | <input type="checkbox"/> <5 min |
| <input type="checkbox"/> visite salle lecture | <input type="checkbox"/> 2 nd cycle | <input type="checkbox"/> 5min à 15 min |
| <input type="checkbox"/> démonstration BDD | <input type="checkbox"/> doctorant/enseignant/cher cheur | <input type="checkbox"/> 15-30 min |
| <input type="checkbox"/> aide recherche documentaire <i>définir les actions concernées</i> | <input type="checkbox"/> étudiant extérieur | <input type="checkbox"/> > 30 min |
| <input type="checkbox"/> renseignement non- documentaire | <input type="checkbox"/> entreprise | |
| | <input type="checkbox"/> autre (<i>précisez</i>) <input type="text"/> | |
| QUESTION (<i>ne s'affiche que dans le cas d'une aide à la recherche documentaire</i>) | | |
| Liste déroulante, permettant de choisir le domaine dans lequel classer la recherche documentaire effectuée. Pour l'exemple, seuls 3 domaines sont renseignés. | | |
| <input type="text"/> | | |
| Question de la personne | | |
| REPONSE | | |
| <i>Réponse fournie</i> | | |

Les lignes qui suivent sont la copie d'un courriel envoyé aux membres de l'équipe RD pour les informer de la nouvelle fiche RD et recueillir leurs suggestions pour de nouvelles modifications.

« La nouvelle fiche RD a pour objectif :

- ✓ D'affiner les statistiques de l'activité RD en permettant notamment :
 - De répertorier toutes les actions que l'on réalise pour un lecteur donné,
 - De savoir par quel média on a été contacté (présentiel, mail, formulaire RD, téléphone),
- ✓ De permettre une meilleure exploitation des réponses fournies, afin de constituer une base de connaissances à destination des membres de l'équipe RD (la recherche dans la base se fera entre autres à l'aide des domaines).

Vous trouverez en pièce jointe une maquette de la nouvelle présentation. Nous souhaiterions connaître votre avis, plus particulièrement sur les points suivants :

- l'expression "renseignement non documentaire" est-elle claire pour vous ?
- le découpage des tranches horaires pour la durée d'une action RD vous paraît-il pertinent ?
- une "question/réponse" peut-elle correspondre à plusieurs domaines (*d'acquisition*) à la fois ? »

Les réponses apportées par courriel et les remarques faites lors des entretiens sont les suivantes :

- Je comprends l'expression "renseignement non documentaire" comme correspondant toutes les infos données telles que horaires, orientation sur le campus, accueil d'une personne pour un rendez-vous, etc.
- Le découpage en tranche horaire me semble pertinent pour évaluer l'activité qui se fait physique en poste au RD lors des permanences : cela permet d'avoir une idée de la fréquentation pour cette activité. Par contre on devrait pouvoir préciser pour les réponses aux contacts mail, que cela est fait hors temps de permanence.
- Je ne comprends pas votre distinction entre demande par mail ou par formulaire RD.
- Comment serait-il possible d'intégrer dans nos statistiques l'activité de RD réalisée par les collègues BP. Exemple : l'autre jour Abder a passé 10 minutes avec un lecteur qui recherchait un article (abonnement papier, abonnement électronique) et bien sûr je l'ai laissé faire car il est aussi compétent que moi pour cela et il avait déjà commencé avec le lecteur. Du coup, j'ai saisi 10 min mais sous mon nom.
- À première vue, je ne crois pas qu'un couple Question/Réponse puisse appartenir à plusieurs domaines. Par contre il y a des réponses qui s'apparentent plutôt à de la méthodologie, à une démarche, et sont donc indépendantes d'un domaine particulier.

Comment les classer ?

- Trop de domaines, il serait peut-être pertinent de prévoir des regroupements, afin d'avoir une liste plus courte.
- Une question/réponse peut parfois être à cheval sur plusieurs domaines.
- Transformer l'appellation «visite salle de lecture» par «visite bibliothèque»
- Pertinence d'une case à cocher pour tout ce qui concerne : l'activation d'un compte Wifi, les questions techniques liées aux matériels informatique disponible
- Question concernant la case inscription, est-il toujours utile de saisir le nombre d'inscriptions faites pendant un RD,
- Que faire si je ne sais pas dans quel domaine classer ma question/réponse ?
- Il pourrait être pertinent de demander aux étudiants INSA leur département d'origine et leur année d'étude,
- Doit-on continuer à saisir le nombre d'inscriptions ? Il ne sera plus utile de saisir le nombre d'inscriptions effectuées au cours d'un RD car cette information sera bientôt récupérée à partir de Loris.
- Normaliser la rédaction des questions/réponses
- La notion «formulaire RD» n'est pas parlante pour une personne nouvellement arrivée.
- Il est difficile d'avoir une action RD inférieure à 5 min.
- Rajouter une catégorie de lecteur «personnel INSA»,
- Il serait pertinent pour les étudiants extérieurs de pouvoir indiquer le cycle d'étude qu'ils suivent,
- Pour le délai réponse dans le cadre d'une réponse différée, mettre un exemple afin que tout le monde saisisse l'information de la même manière,
- Pour la saisie des réponses et des questions, mettre un exemple comme il a été fait dans le formulaire RD,
- Dans les modes de contacts, rajouter les déplacements dans les laboratoires,
- Lister les questions courantes, afin de les renseigner dès le début dans la FAQ,
- Le résultat de l'exploitation des questions/réponses => FAQ ou base de connaissance, devra pouvoir être exploité aussi bien par les personnes de l'équipe RD ou BPM,
- Expression «renseignent non-documentaire», lister des exemples,
- Suggestion de rajouter une case à cocher «SVP», il s'agit de question rapide, renseignement documentaire basic (démonstration système abonné, système prêt...),
- Suggestion de rajouter une case «la totale» = visite première fois, il pourrait être

pertinent face à l'affluence des «visites premières fois» de prévoir des créneaux horaires, afin de pouvoir continuer à assurer le service RD pour les autres lecteurs,

- La durée d'une action RD n'est pas forcément pertinente, tout dépend de l'utilisation qu'il en est fait par la suite. Il devient intéressant pour les actions RD supérieures à 30 minutes.
- Il peut être difficile de déterminer le domaine d'appartenance d'une question,
- Le listage des questions basiques dans une FAQ ou base de connaissance est utile pour tout nouvel arrivant, mais aussi pour tenir un discours identique après de nos lecteurs,
- La grille « suivi RD » permet d'humaniser notre travail. Il est le reflet de notre activité,
- Il faut préciser le contenu de la FAQ ou base de connaissance,
- Dans le cadre de «démonstration BDD», il serait pertinent de pouvoir préciser quelle est la base ou les bases sur lesquelles ont fait une démonstration, afin de mieux cibler par la suite les besoins en formation de nos lecteurs. Par ailleurs, il serait intéressant de prévoir des formations pour les permanents sur les bases courantes (SUDOC, TI, Pascal, Compendex, normes, brevet, recherches cours sur le catalogue...)
- Le mode de contact est plus clair, et l'idée de proposer la Q&R que pour des questions ponctuelles est préférable.
- L'expression "renseignement non documentaire" est explicite, même si ce n'est pas très "esthétique"
- Je n'est pas eu souvent l'occasion de répondre à ce type de question ... dans le cadre d'un RD, mais sera-t-il possible d'avoir un choix multiple ? En fait je pense que ce sera plus difficile du point de vue technique et surtout difficile ensuite au niveau de l'interprétation, il vaut mieux rester avec un choix unique. Des rubriques plus générales permettront peut-être de s'en sortir (en sachant que c'est la porte ouverte à des réponses vagues donc inexploitable).

***Annexe 4 : Autopsie d'un service de
référence commercial
ou
comment Google Answers fonctionnait***

Autopsie d'un service de référence commercial ou comment Google Answers fonctionnait.

Se positionnant comme un concurrent direct des *Virtual Reference Desks*, Google Answers a suscité beaucoup de curiosité et nombre d'analystes ont tenté de comparer ses performances et son organisation avec celles de ses rivaux institutionnels. Les témoignages de Jessamyn West sont particulièrement éclairants¹. Bibliothécaire professionnelle, elle a également travaillé pendant plusieurs mois pour Google Answers dont elle a décrit le mode de fonctionnement dans plusieurs articles. Dès qu'un internaute a posé une question sur le site de Google Answers, assortie du prix qu'il acceptait de payer pour obtenir une réponse, chaque *researcher* (employé sous contrat) a la possibilité de se réserver (*to lock in*) ladite question pendant une heure, durant laquelle nul autre que lui ne pourra la traiter. Si le client est satisfait de la réponse, il paie la somme préalablement convenue dont 25% reviennent à l'entreprise et 75% au *researcher*. S'il ne l'est pas, il peut demander plus de précisions, remettre la question en jeu ou... ne pas payer. Il a enfin la possibilité d'évaluer l'employé qui a traité sa demande en notant sa réponse. Le *modus operandi* diffère radicalement d'un service de référence classique :

- Les besoins des clients sont très difficiles à cerner. Il n'est guère possible de leur demander de préciser une question et aucun formulaire ne vient renseigner sur le contexte entourant celle-ci (quels sont l'âge et le niveau d'études du requérant ? Dans quel cadre s'inscrit sa demande, curiosité personnelle ou production universitaire ? etc.). La teneur de la réponse, plus que sa qualité, est donc très incertaine et ne résulte pas d'un dialogue entre un usager et un professionnel comme c'est le cas en bibliothèque pour les « entretiens de référence ». Il n'y pas de co-construction de la réponse.

¹ WEST Jessamyn. *The Librarian Is In and Online*. [en ligne]. Disponible sur : <http://www.infoday.com/cilmag/oct03/west.shtml> > (consulté le 7 janvier 2007).

WEST Jessamyn. *Information for Sale : My Experience With Google Answers*. [en ligne]. Disponible sur : <http://www.infoday.com/searcher/oct02/west.htm> > (consulté le 7 janvier 2007)

- Il n'y a presque aucune utilisation de ressources papier, les *researchers* n'en disposant généralement pas, à l'exception de la bibliothèque privée pour ceux qui travaillent à domicile.
- Les internautes peuvent apporter des commentaires à propos d'une question quand bon leur semble. J. West juge ces interventions intempestives très perturbantes pour le *researcher* et entretiennent une atmosphère de compétition plus que de collaboration. Parallèlement, la concurrence entre *researchers* s'est faite de plus en plus dure au fil des mois : avec le succès grandissant de Google Answers, les questions ont afflué mais les embauches n'ont pas suivi en proportion, d'où une rivalité entre employés pour répondre aux questions.
- Il est impossible d'interroger un *researcher* en particulier, en raison de ses compétences spécifiques par exemple, car ils sont tenus de conserver l'anonymat. De même, un *researcher* n'est pas forcément en mesure de répondre à une question pour laquelle il s'estime particulièrement qualifié, la règle prévalant étant celle du « premier arrivé, premier servi ». Seule une notion de "popularité", établie à partir de la note donnée par les clients, distingue les *researchers*.

L'auteur note une différence profonde dans l'attitude des usagers/clients : face à un bibliothécaire, la règle est celle de l'acceptation des réponses car on reconnaît au bibliothécaire une certaine autorité intellectuelle et, partant, une légitimité. Dans le cas de Google Answers, la relation client/*researcher* relève du contrat. Le caractère pécuniaire de cette relation, ainsi que l'anonymat des parties (et le sentiment d'impunité qui en découle) explique sa nature parfois conflictuelle : d'après l'auteur, il n'est pas rare de voir des *researchers* insultés par des clients mécontents de la réponse fournie ! Sans parler du fait qu'ils doivent ensuite se justifier et rester toujours courtois même si ce n'est pas le cas de l'interlocuteur qui estime avoir tous les droits, y compris pour une question à 4 \$. Il n'y a aucune aide à espérer du côté de l'employeur pour qui le client a toujours raison. Le tableau dressé par J. West est celui d'un service purement marchand où le client est roi et la reconnaissance de l'autorité intellectuelle faible, car non soutenue par une institution comme la bibliothèque. Le chiffre est encouragé au détriment de la qualité des réponses : les clients veulent payer toujours moins cher (effet *Hard Discount*) ; les *researchers*, rémunérés à la pièce, devant

répondre toujours plus vite pour assurer la stabilité de leur revenu. Sans parler du fait que l'essentiel de l'information vendue aux clients de Google Answers est disponible gratuitement sur le Web. Dans une étude comparant le service de référence de la Cornell University et Google Answers¹⁵⁷, il apparaît que les questions de niveau intermédiaire sont assez bien traitées par ce dernier : les *researchers* s'efforcent de répondre de façon satisfaisante aux questions de difficulté moyenne car elles sont jugées les plus intéressantes financièrement, étant un bon compromis entre la somme versée et le temps qui leur est consacré. Google Answers est au renseignement ce que le mercenariat est au métier des armes.

¹⁵⁷ **KENNEY Anne R., MC GOVERN Nancy Y., MARTINEZ Ida T., et al.** « Google Meets eBay. What Academic Librarians Can Learn from Alternative Information Providers. [en ligne] ». Disponible sur <<http://www.dlib.org>> (consulté le 20.09.2006).

Annexe 5 : Rapport d'activités

Rapport d'activités

Une part importante des trois mois de stage a été consacrée à la recherche et à la rédaction du présent mémoire. Néanmoins, un temps non négligeable a également été passé à s'initier au fonctionnement de la bibliothèque et à accomplir certaines tâches spécifiques, le plus souvent en rapport direct avec le sujet d'étude, à savoir la fonction de renseignement envisagée dans son acception la plus large.

Des enseignements riches mais difficilement transposables

En raison d'une absence de réelle expérience antérieure dans le monde des bibliothèques, ces trois mois de stage ont été la première véritable occasion de m'immerger longuement dans un établissement et un milieu professionnels jusqu'alors appréhendés de façon essentiellement théorique. Or, Doc'INSA est une bibliothèque hors-normes à de nombreux égards et ne rend pas forcément compte des réalités qui attendent un conservateur lors de sa première prise de fonction. De nombreuses caractéristiques concourent à en faire un établissement singulier :

- Absence de conservateur : la directrice de la bibliothèque, ainsi que plusieurs membres du personnel, occupent une fonction similaire mais n'ont pas le statut de conservateur.
- Structure de taille réduite : vraisemblablement, peu de SCD sont de dimension aussi modeste que Doc'INSA qui, d'ailleurs, demeure pour l'instant dépourvu de ce statut.
- Importance des personnels titulaires : alors que la plupart des bibliothèques emploient massivement des personnels à titre temporaire, Doc'INSA ne recourt presque pas à ce type de contrat. Cette stabilité des agents rend Doc'INSA beaucoup moins sensible aux effets négatifs du *turn-over* (manque de formation des personnels notamment).
- Communication en magasin : en raison de fortes contraintes matérielles, le libre-accès n'est pas possible à Doc'INSA. Cet anachronisme contraste fortement avec (et explique peut-être en partie) le caractère novateur, parfois pionnier, de la bibliothèque de l'INSA. Reste que la communication en magasin conditionne largement l'organisation du travail selon des modalités ignorées aujourd'hui dans la plupart des établissements.

Toutes ces raisons font que la connaissance des bibliothèques acquise durant ce stage ne trouvera pas nécessairement à s'appliquer telle quelle dans d'autres établissements.

Le défi de la formation

Bien que le stage ne porte pas sur la formation des usagers, je suis, de par mon passé professionnel, sensibilisé à cette problématique. Il m'a été donné d'observer, puis de participer à la formation d'étudiants en tant qu'assistant de la bibliothécaire qui dispensait le cours. Ce dernier m'a paru simple, clair et suffisamment interactif pour intéresser l'auditoire et atteindre ses objectifs, par ailleurs limités à l'essentiel. J'ai été d'autant plus étonné de l'ignorance manifestée par de nombreux étudiants dans les jours et semaines qui ont suivi, y compris en ce qui concerne les aspects les plus simples de l'apprentissage (retirer un livre à la banque de prêt). Il est difficile d'expliquer ce qui est manifestement un échec de la formation tant son contenu semble basique, et cela d'autant plus qu'elle s'adresse à des élèves triés sur le volet : doit-on considérer que les outils mis à disposition des étudiants sont trop complexes (la recherche d'articles paraît être un vrai casse-tête) ? La méthode d'apprentissage reste-t-elle trop emprunte d'un lexique bibliothéconomique incompréhensible au non-initié ? Les questions restent en suspens.

En plus de quelques tâches courantes que j'ai pu observer (la direction de réunion par exemple) ou que j'ai été amené à réaliser (compte-rendu de réunions), j'ai eu la possibilité de m'investir dans des missions relatives à l'accueil.

La rédaction d'un guide du lecteur :

Une enquête lancée auprès des publics de la bibliothèque en mai-juin 2005 faisait apparaître qu'un guide du lecteur était un service attendu par plus des trois quarts d'entre eux¹⁵⁸. Un groupe de travail a donc été constitué sous la direction de Guillemette Trognot, responsable de l'accueil et composé de membres volontaires des équipes du Renseignement documentaire et de la

¹⁵⁸ **DOC'INSA**. *Résultats et analyse de l'enquête de satisfaction (juin2005) sur les bibliothèques de l'INSA de Lyon*. [en ligne]. Disponible sur <<http://docinsa.insa-¹⁵⁸lyon.fr/enquete/>> (consulté le 20.06.2006).

Banque de prêt-Magasin. En l'absence de moyens, le travail doit se faire en interne, ce qui est envisageable pour la conception mais difficile à appliquer pour la réalisation d'un guide qui nécessiterait des compétences de graphiste. D'importantes recherches ont été menées par les membres du groupe de travail, manifestement très investis dans leur mission. L'idée est d'élaborer un produit riche en information tout en restant attractif.

Mon travail a consisté à rédiger une partie du document et d'apporter un regard neuf sur ce qui apparaît comme des évidences aux yeux du personnel de la bibliothèque. Comme pour la formation, et vaut pour l'accueil d'une façon générale, le problème est souvent lié à un lexique spécifique que ne maîtrise pas l'utilisateur. Il s'est donc agi de formuler le plus simplement possible les idées à intégrer au document sans pour autant renoncer à la rigueur et à la précision. A cette occasion, la nécessité d'une communication transparente m'a paru être une condition *sine qua non* pour l'efficacité des services proposés.

La rédaction d'une nouvelle fiche de suivi RD

Dans le souci de parfaire un système d'évaluation pourtant déjà performant, une réflexion a été entreprise autour de la fiche de suivi RD. Cette fiche est théoriquement complétée par les membres de l'équipe RD. L'ancienne version présentait quelques lacunes et ne permettait pas de recueillir certaines informations essentielles à la connaissance des publics s'adressant au service de Renseignement documentaire. Il a donc été demandé à Charlotte Noireaux et à moi-même de travailler à la rédaction d'une nouvelle fiche RD.

Le nouvel outil devait permettre :

- De répertorier les actions réalisées pour un usager donné ;
- De savoir par quel média le RD a été contacté, alors que la version précédente de la fiche mélangeait média et action.
- De déterminer les variations dans les flux d'utilisateurs sollicitant le service : à quel moment de la journée l'affluence au poste de RD est-elle la plus forte ?

Après avoir rencontré la totalité des membres de l'équipe RD, nous avons tenté d'élaborer une fiche corrigeant les défauts de l'ancienne version et tenant compte des avis exprimés (**voir annexe 3**). De nombreux problèmes se sont alors posés :

- Durée d'une action RD : comment estimer avec certitude le temps passé à renseigner un usager, l'agent de permanence n'ayant pas l'œil rivé sur le chronomètre ? Le résultat indiqué, sous forme de fourchette horaire (<5mn, compris entre 5 et 15 mn, etc.), demeure donc impressionniste. Il a également été prévu de tenir compte du temps passé pour répondre aux questions envoyées par le biais du formulaire et faisant l'objet de réponses hors du temps passé en permanence RD.
- Typologie des usagers : la catégorisation des personnes recourant au RD a été redéfinie vers davantage de précision. Mais s'il est possible d'affiner cette typologie, il est parfois difficile de la mettre en oeuvre : si la fiche de suivi RD est complétée après une demande de renseignement par mail, cela ne pose pas de problème car l'utilisateur aura dû au préalable compléter un formulaire lui demandant de préciser son statut. Mais qu'en est-il pour les transactions en présentiel ?
- Action RD : il avait paru pertinent de pouvoir permettre la sélection de plusieurs actions pour une même personne, par exemple « visite salle de lecture » et « démonstration du catalogue ». L'idée a été abandonnée car il est difficile de comptabiliser individuellement chaque action, le logiciel ne faisant pas de distinction entre action et personne. Choix a donc été fait de décrire précisément et de façon exhaustive chaque type d'action afin de faciliter le remplissage de la fiche par le personnel (qui n'a plus qu'une seule case à cocher) et de permettre une exploitation statistique des résultats.
- Zone libre de saisie questions/réponses : il nous a paru nécessaire de définir les cas où cette zone doit être remplie. Tout ce qui ne relève pas strictement du renseignement documentaire ne pas faire l'objet d'une consignation. Cette zone n'est donc pas accessible si la case « renseignement non documentaire » a été cochée. Les réponses récurrentes à des questions factuelles doivent faire l'objet d'une **FAQ** pour laquelle nous avons proposé plusieurs modèles. Une base de connaissances dotée d'un petit moteur de recherche existe à l'heure actuelle mais son utilisation est impossible à cause de l'absence d'indexation et de la présence de tous les types de réponses ; il en résulte un bruit considérable rendant inexploitable la masse des réponses. Il est donc essentiel **d'indexer les réponses par domaine disciplinaire** afin de pouvoir les réutiliser le cas échéant. Cela permettra d'obtenir une base plus lisible et

véritablement utilisable. Le choix du domaine retenu pour l'indexation se fera au moyen d'un menu déroulant.

L'application de la nouvelle fiche pose néanmoins des problèmes encore irrésolus :

- Le tri des réponses est parfois délicat : de nombreuses réponses relevant du PEB sont à la marge du RD. Faut-il les inclure dans la base ?
- Une partie du RD est réalisée par des membres de l'équipe Banque de prêt – Magasin. Or, ces actions ne sont pas comptabilisées comme telles. Faut-il envisager la rédaction d'une fiche de suivi s'intéressant à l'accueil au sens large et impliquant indifféremment les membres des deux équipes ?
- Le remplissage de la fiche de suivi est parfois contesté en raison de la difficulté à mener de front un travail de RD consciencieux et ce qui est perçu comme une formalité fastidieuse et gourmande en temps. La nouvelle mouture de la fiche ayant donné lieu à des débats assez âpres, il est encore question d'une nouvelle version...