

# Les services de référence dans un environnement concurrentiel

**T**raverser 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 États-Unis. S'y rendre, pense-t-on, c'est visiter la fabrique de la modernité et avoir un avant-goût des changements à venir. Si l'Amérique est une fenêtre ouverte sur le futur de nos bibliothèques, y observer l'évolution des services de référence<sup>1</sup> depuis leur apparition dans le dernier tiers du XIX<sup>e</sup> siècle pourrait permettre de saisir les étapes qui jalonnent leur développement et, en comprenant les difficultés inédites auxquelles ils sont aujourd'hui confrontés, nous renseignerait sans doute sur les modèles à suivre afin de faciliter leur déploiement prochain en France.

**David Soret**

Bibliothèque interuniversitaire  
de sciences Jussieu  
david.soret@upmc.fr

## Les quatre missions

L'article de Samuel Swett Green, directeur de la bibliothèque publique de Worcester (Massachusetts), qui parut dans le premier numéro du *Library Journal* sous le titre « Personal relations between librarians and readers<sup>2</sup> » fait figure de Tables de la Loi pour les services de référence. Ce texte inaugural donna lieu à un discours tout aussi retentissant intitulé « The Desirableness of establishing personal relations between librarians and readers in popular libraries », prononcé la même année lors de la première conférence de l'American Library Association. Dans cette allo-

cution, Green s'attachait à définir les quatre missions de celui qui serait bientôt nommé *reference librarian* : aider les lecteurs à comprendre le fonctionnement de la bibliothèque, répondre à leurs questions, les aider à sélectionner les bons ouvrages et faire connaître la bibliothèque au sein de la communauté.

L'usage du terme *reference* se diffuse aux États-Unis dans les années 1880. Il semble d'abord avoir été utilisé pour désigner des livres « *which do not circulate* », 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 proprement dits 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

1. Transposition aussi maladroite qu'inexpressive pour les non-bibliothécaires mais qui marque bien leur naissance en contexte anglophone, les services de référence sont plus fréquemment désignés en France sous les appellations de bureau d'information, renseignement documentaire ou service de questions/réponses.  
2. *Library Journal*, v. 1, octobre 1876, p. 74-81.

Titulaire d'une maîtrise d'Histoire et du DCB, **David Soret** est responsable de la documentation électronique à la bibliothèque interuniversitaire scientifique Jussieu.

conséquence, l'émergence d'un lectorat nombreux mais pas nécessairement familiarisé avec l'univers du livre.

La fin du XIX<sup>e</sup> siècle est aussi une période de grands bouleversements bibliothéconomiques : l'accroissement des collections est contemporain de l'invention de nouveaux systèmes de classification encore en vigueur aujourd'hui (la classification de Dewey date de 1876, la CDU de 1905).

Si la fonction de *reference* est décrite dès 1876, il faut attendre une quinzaine d'années pour voir apparaître l'expression dans la littérature professionnelle. La première occurrence est due à William Child, auteur de « Reference work at the Columbia College Library », article paru dans le *Library Journal* en 1891. Bien que l'auteur s'intéresse au monde universitaire, il faut noter que les premiers services de référence se sont pour la plupart développés dans des bibliothèques municipales, les étudiants étant jugés suffisamment autonomes pour pouvoir s'en passer.

### Des premiers débats à la crise actuelle

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. À cette même époque, les premiers débats concernant l'irruption des nouvelles technologies de la communication commencent à avoir lieu ; le téléphone est alors au centre des polémiques. Le phénomène s'emballe dans les années 1980 avec la succes-

sion d'innovations liées à l'informatique qui bouleversent 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. 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 des demandes enregistrées aux *reference desks* depuis leur apogée au milieu des années 1990. Les statistiques de l'ARL (Association of Research Libraries), qui regroupe plus d'une centaine de bibliothèques universitaires nord-américaines, font apparaître que, depuis 1996, le nombre de *reference transactions* ne cesse de décroître d'année en année<sup>3</sup>. Entre 1996 et 2004, il a ainsi été presque divisé par deux. Au Québec, les statistiques annuelles de la 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<sup>4</sup>. Et rien ne nous permet d'affirmer que l'étiage est atteint.

### Concurrence directe, concurrence indirecte

Comment expliquer une telle déroute ? Une hypothèse optimiste, avancée notamment par les auteurs du rapport 2003-2004 de l'ARL, se borne à invoquer des causes internes aux bibliothèques : les services

de référence seraient moins sollicités du fait des nombreux moyens mis à disposition pour permettre aux étudiants d'accéder à distance à l'information, de la qualité de la formation des usagers et du perfectionnement des catalogues. Il paraît néanmoins un peu court de vouloir expliquer

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 des demandes

une telle désertion par la seule grâce des progrès de l'*information literacy* (à tel point que les *reference desks* seraient délaissés par des étudiants n'ignorant plus rien des arcanes de la recherche documentaire) et des merveilleux outils technologiques développés par les bibliothèques. C'est oublier qu'il y a un monde à l'extérieur de celles-ci.

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 usagers, et les étudiants en particulier, utilisent-ils donc désormais pour obtenir des réponses à leurs interrogations ? 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,

3. Martha Kirillidou, Mark Young, *ARL Library Trends*, 2005. Disponible sur : [www.arl.org/bm~doc/arlstat04.pdf](http://www.arl.org/bm~doc/arlstat04.pdf)

4. Les *Statistiques générales des universités québécoises* sont consultables sur : [www.crepuq.qc.ca/rubrique.php3?id\\_rubrique=179&lang=fr](http://www.crepuq.qc.ca/rubrique.php3?id_rubrique=179&lang=fr)

privés ou de pair à pair, payants ou gratuits (concurrence directe) expliquent plus sûrement la baisse des demandes de renseignements.

Le recours massif aux moteurs de recherche a certainement pour effet de délester les services de référence, virtuels notamment, d'un bon nombre de questions élémentaires ou factuelles. 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. Ces pratiques expliquent un phénomène vécu et abondamment décrit par les bibliothécaires américains : les questions sont indéniablement moins nombreuses mais elles se font plus complexes, tant en présentiel qu'à distance.

Leur diminution quantitative se faisant parallèlement à l'élévation du niveau de difficulté ne signifie donc pas que les personnels consacrent moins de temps à y répondre. On peut considérer comme illusoire l'autodidaxie des internautes et estimer que la chute du nombre de questions résulterait d'une habitude prise de se contenter de peu, c'est-à-dire de ce qu'offre gratuitement le web. Pourtant, la désaffection des services de référence est bien là. Le phénomène est d'autant plus inquiétant que les bibliothèques universitaires américaines ont réagi rapidement en se dotant de services en ligne performants (interrogeables pour certains 24 h/24, sept jours sur sept) 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 économique établi par Clayton M. Christensen<sup>5</sup>, dans lequel de nou-

velles technologies dites disruptives se substituerait 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, Yahoo! et la déstabilisation des bibliothèques

Le cas Google illustre parfaitement ce mouvement de déstabilisation des bibliothèques. Concurrencer ces dernières en dupliquant certaines de leurs fonctions est d'ailleurs un objectif explicite : « *Craig Silverstein, Google's Director of Technology, indicated that the reason 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"*<sup>6</sup>. » Conscient qu'un moteur de recherche, aussi perfectionné soit-il, ne peut se substituer à un humain pour le traitement de toutes les questions, Google lançait en 2002 son propre service de référence, Google Answers qui, pourtant, ne survécut que quatre ans et disparut dès novembre 2005.

Service commercial fondé sur la recherche de la rentabilité, il n'en fournissait pas moins des réponses honorables, voire satisfaisantes. Les *researchers*, documentalistes sous contrat payés à la pièce, disposaient pour principale source d'information

6. « *Craig Silverstein, directeur de la technologie chez Google, affirme que la raison d'être du moteur de recherche est de devenir aussi intelligent qu'un bibliothécaire de référence, même s'il reconnaît que cet objectif est encore à des centaines d'années de distance.* » Propos rapportés par Anne R. Kenney, Nancy Y. McGovern, Ida T. Martinez, et al., « Google meets eBay. What academic librarians can learn from alternative information providers », *D-Lib Magazine*, juin 2003. Disponible sur : [www.dlib.org/dlib/june03/kenney/06kenney.html](http://www.dlib.org/dlib/june03/kenney/06kenney.html)

des sites web accessibles à tous, 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! Answers a découvert dans le pair à pair la carte maîtresse 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.

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 dans

### La victoire de Yahoo! sur Google illustre idéalement le discours sur le passage d'une structure pyramidale à un modèle réticulaire

sa version française), fondé sur la logique du pair à pair. Peu importe le caractère fantaisiste de nombreuses questions, la médiocrité de beaucoup de réponses et l'absence de modérateurs, chacun semble y trouver son compte. Les chiffres sont parlants : aux États-Unis, il n'a fallu que six mois à Yahoo! Answers, lancé en décembre 2005, pour attirer dix fois plus d'internautes que son concurrent, pourtant établi sur le marché depuis 2002<sup>7</sup>. En

7. Danny Sullivan, « Watch out Wikipédia, here comes Yahoo! Answers », *ClickZ Network*, 26 juillet 2006. Disponible sur : [www.clickz.com/showPage.html?page=3621011](http://www.clickz.com/showPage.html?page=3621011)

5. Clayton M. Christensen, *The Innovator's Dilemma. When New Technologies Cause Great Firms to Fail*, Boston, Harvard Business School Press, 1997, 252 p.

## LES SERVICES DE RÉFÉRENCE DANS UN ENVIRONNEMENT CONCURRENTIEL

France, trois mois seulement auront été nécessaires pour atteindre le million de visiteurs<sup>8</sup>.

### Le modèle réticulaire

Si le succès de Yahoo! Answers résidait dans sa seule gratuité, critère plus sûr que la qualité du service pour en expliquer la popularité, les bibliothèques n'auraient 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 sa réussite. Il s'inscrit en cela dans la « révolution du web 2.0 ». Sans vouloir discuter de la pertinence ou de la portée du concept, bornons-nous à constater que la victoire de Yahoo! sur Google illustre idéalement le discours sur le passage d'une structure pyramidale à un modèle réticulaire, du hiérarchisé à l'égalitaire, du vertical à l'horizontal. La dimension collaborative, qui rend l'internaute potentiellement producteur d'information, et non plus 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 reposant sur des principes similaires d'interactivité et de mutualisation des connaissances obtiennent des succès considérables en proposant des contenus de qualité variable.

Si l'on considère comme inéluctable la fin des médiations au profit d'un recours exclusif aux pairs dans la recherche ou la production d'information, on peut douter de la survie des services de référence. Or, l'exemple de Wikipédia, projet embléma-

tique du web 2.0, montre plutôt la nécessité de maintenir une certaine autorité. Si la croyance en l'intelligence collective est aux origines de Wikipédia, la présence d'administrateurs disposant de droits supérieurs au commun des usagers a rapidement été rendue nécessaire suite à des actes de « vandalisme » pratiqués à l'encontre des articles. Wikipédia étant une encyclopédie, et non un

**L'exemple  
de Wikipédia,  
projet emblématique  
du web 2.0,  
montre plutôt  
la nécessité  
de maintenir  
une certaine autorité**

forum, elle a dû, pour ne pas tomber dans une cacophonie d'opinions contradictoires, se doter d'un dispositif de contrôle capable de garantir neutralité et qualité de l'information, même relatives. Ce faisant, elle ne rompt pas complètement avec le modèle hiérarchisé supposé caractériser le « web 1.0 » et conserve un caractère en partie institutionnel.

### Des atouts pour l'ère numérique

Les services de référence sont apparus à une époque où les bibliothèques jouissaient d'une position de monopole fondée sur la fourniture gratuite de documents imprimés et, plus tard, audiovisuels. Cette exclusivité tend à disparaître dès lors que livres, CD et DVD cèdent progressivement la place à une information dématérialisée à laquelle il est pos-

sible d'accéder par des vecteurs domestiques.

Placés en première ligne face à la concurrence induite par internet, les services de référence ne manquent pas d'atouts pour répondre aux défis de l'ère numérique puisqu'ils proposent un service gratuit, personnalisé et de qualité supérieure, susceptible d'aider les citoyens à s'orienter dans le flux d'informations produit quotidiennement. Leur grande vulnérabilité tient cependant au fait que les services disponibles sur le web paraissent offrir des prestations comparables mais dégagés des contraintes propres aux bibliothèques (amplitude des horaires d'ouverture, convivialité des interfaces, impression d'exhaustivité...).

À l'heure où les services de référence entament en France un développement sans précédent, la situation des *reference desks* américains, pourtant considérés comme le modèle à suivre, ne peut laisser d'inquiéter et ce, alors même que la fonction de référence, héritière d'une histoire séculaire, est connue et reconnue de tout usager aux États-Unis. Paradoxalement, 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.

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 impasse. Aussi, pour que les services de référence français ne soient pas mort-nés, sitôt créés qu'ils seront déjà périmés, une adaptation au nouvel environnement numérique, rendue urgente par l'ampleur et la vitesse des évolutions, est indispensable.

### Investir le web, travailler en réseau

Première nécessité, la plus évidente: investir le web. La forme virtuelle d'un service de référence ne

8. Jérôme Bouteiller, « Yahoo Questions/Réponses passe le cap du million de VU », *NetEco*, 27 novembre 2006. Disponible sur: [www.neteco.com/article\\_20061127133745\\_yahoo\\_questions\\_reponses\\_passe\\_le\\_cap\\_du\\_million\\_de\\_vu.html](http://www.neteco.com/article_20061127133745_yahoo_questions_reponses_passe_le_cap_du_million_de_vu.html)

paraît plus devoir être débattue. Pourtant, si le refus du renseignement en ligne est un combat d'arrière-garde lorsqu'il est motivé par une certaine technophobie, une critique sociale pointant les risques d'externalisation de certains services des bibliothèques est à prendre au sérieux dans un contexte de concurrence globalisée. La proximité avec le gisement matériel d'information conditionnera de moins en moins 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. À terme, ne serait maintenue *in situ* qu'une bibliothèque-tronc amputée de toutes ses fonctions externalisables.

Une certaine spécialisation des bibliothécaires, acquérant une réelle maîtrise du champ disciplinaire dont ils ont la charge par une formation initiale et continue, permettrait de prévenir en partie ces difficultés. Il y aurait aussi quelque intérêt à repenser le recrutement des personnels des bibliothèques quand on sait 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 réticulaire permettrait d'atteindre une masse critique d'experts.

Regroupées en réseau collaboratif, les bibliothèques seraient dotées d'une force de frappe les rendant compétitives avec les industries culturelles chassant sur les mêmes terres. Ainsi organisées, elles seraient en mesure de 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 aux dimensions modestes. Le rapport que la Cour des comptes a consacré en 2005 aux bibliothèques universitaires<sup>9</sup> souligne la réussite des mises en réseau : les Cadist (collections), l'Abes (catalogage), Couperin (acquisitions des ressources électroniques) permettent chacun dans son

9. 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 : [www.ccomptes.fr/CC/documents/RPA/BibliothequesUniversitaires.pdf](http://www.ccomptes.fr/CC/documents/RPA/BibliothequesUniversitaires.pdf)

domaine de lutter contre l'éparpillement des ressources, des énergies et des moyens.

L'intérêt d'une structuration en réseau a depuis longtemps été mis en évidence par la théorie des avantages comparatifs : l'émergence

Les services  
de référence  
ne manquent pas  
d'atouts puisqu'ils  
proposent un service  
gratuit, personnalisé  
et de qualité supérieure

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 ou collections). Alors pourquoi ne pas créer des pôles de référence documentaire inspirés du même modèle et éventuellement articulés sur des réseaux existants ?

Octobre 2007