



Law, Derek (2004) Bibliographes spécialisés et bibliothécaires de référence: questions actuelles au Royaume-Uni. In: Bibliothecaire, quel metier. Cercle de la Librairie, Paris, pp. 53-60. ISBN 2765408904

<http://eprints.cdlr.strath.ac.uk/2944/>

This is an author-produced version of a paper published in Bibliothecaire, quel metier.

Strathprints is designed to allow users to access the research output of the University of Strathclyde. Copyright © and Moral Rights for the papers on this site are retained by the individual authors and/or other copyright owners. Users may download and/or print one copy of any article(s) in Strathprints to facilitate their private study or for non-commercial research. You may not engage in further distribution of the material or use it for any profitmaking activities or any commercial gain. You may freely distribute the url (<http://eprints.cdlr.strath.ac.uk>) of the Strathprints website.

Any correspondence concerning this service should be sent to The Strathprints Administrator: eprints@cis.strath.ac.uk

Bibliographes spécialisés et bibliothécaires de référence : questions actuelles au Royaume-Uni

Derek Law, Université de Strathclyde

La profession de bibliothécaire au Royaume-Uni : situation générale¹

Il est facile de souscrire à l'idée que le métier de bibliothécaire vit ses derniers jours pour la seule raison que ce titre, « bibliothécaire », est désormais passé de mode. Au Royaume-Uni, la vénérable Library Association a changé de nom : à la suite de sa fusion avec l'Institute of Information Scientists (l'Institut des scientifiques de l'information) elle a adopté le sigle anonyme et peu compromettant de CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals). Cette défiance vis-à-vis du mot s'exprime jusque dans les écoles qui

¹ Dans la pluralité des métiers de bibliothécaire, le monde anglo-saxon distingue en particulier le « reference librarian », le « subject bibliographer » et le « subject librarian ». Ces appellations diverses recouvrent en fait deux réalités aux frontières mouvantes : l'écoute des demandes d'information des usagers, associée à une manipulation experte des outils de recherche documentaires, notamment informatiques (reference librarian) ; la compétence experte dans une discipline ou un ensemble de disciplines, et bien sûr la gestion des collections correspondantes (subject bibliographer, ainsi nommé parce qu'une de ses fonctions est d'établir des bibliographies hautement spécialisées) ; le « subject librarian » peut être vu comme un hybride de ces deux types de bibliothécaires : spécialisé dans une discipline ou un sujet, il gère la collection et est également personne-ressource pour les utilisateurs. Dans les faits, l'appellation varie selon les établissements (par exemple, mais sans que cela soit une règle absolue, les bibliothèques anciennes, aux collections prestigieuses, parleront souvent de « subject bibliographers », les universités plus récentes signaleront des « subject librarians »). Nous respectons ici les dénominations de Derek Law, en rappelant le terme anglais si nécessaire. (Note de B. Calenge)

préparent au métier de bibliothécaire. Toujours au Royaume-Uni, la quasi-totalité d'entre elles ont supprimé leurs cursus de premier cycle au profit de « masters » préparés sur un an, tandis que les départements de bibliothéconomie, trouvant eux aussi leur chemin de Damas, se convertissaient en départements de sciences de l'information, ou soit se laissaient absorber par les départements d'informatique, soit disparaissaient purement et simplement. Les cursus de deuxième et troisième cycles se réduisent également comme peau de chagrin, et les enseignants à qui ils étaient autrefois confiés font cours aujourd'hui sur des sujets très diversifiés, allant de l'édition électronique à la gestion de l'information. Les anciennes écoles étant trop petites pour se maintenir dans un contexte économique difficile, les plus importantes elles-mêmes ont dû en passer par cette diversification qui conduit quantité de leurs diplômés à trouver du travail en dehors du secteur classique des bibliothèques (Feather, 2003).

Le CILIP publie tous les quinze jours un magazine consacré aux offres d'emploi. Cette publication aussi reflète le déclin regrettable du titre de bibliothécaire. Une brève analyse de quatre de ses numéros fait apparaître une longue liste de nouveaux intitulés : responsable de l'information (« information officer ») ; taxonomiste ; gestionnaire des collections patrimoniales (« heritage information manager ») ; directeur de centre de ressources d'enseignement (« learning resource center manager ») ; gestionnaire de base de données ; bibliothécaire de ressources électroniques ; bibliothécaire

« hors les murs » (« outreach librarian ») ; directeur des services web ; ou le plus classique « bibliothécaire analyste » (« systems librarian »). Autant de fonctions nouvelles qui reprennent pour partie des compétences et des rôles traditionnels. La lecture de ces annonces d'emploi révèle néanmoins des zones de résistance. Le mot « bibliothécaire » continue de qualifier un nombre de postes non négligeable (notamment dans la constellation des bibliothèques « pour enfants », « pour jeunes adultes » ou « scolaires »), et il est toujours usité dans les bibliothèques constituées autour de certaines disciplines (le droit, le couple médecine-santé, l'enseignement, les collections spécialisées, les sciences sociales et économiques).

Le besoin de recourir aux services des bibliothécaires spécialistes d'une discipline (« subject librarian ») ou des bibliothécaires de référence (« reference librarian ») est pourtant aussi fort et répandu que jamais. Une recherche sur le site Amazon.com, effectuée au Royaume-Uni en septembre 2003 à partir du mot-clef *bibliography*, fait apparaître 21 899 demandes pour ce travail de référence. Le CILIP remet chaque année une médaille récompensant les contributions bibliographiques, et le concours qu'il organise tous les ans pour la meilleure bibliographie publiée a attiré plus de cent inscriptions en 2003. Il semble toutefois bien que l'identité professionnelle soit en crise. La branche éditoriale du CILIP (l'ex-Library Association Publishing, rebaptisée FACET) ne propose qu'une seule bibliographie parmi les huit ouvrages de référence publiés par ses soins.

La situation actuelle dans l'enseignement supérieur

Il est donc peu surprenant que les postes de bibliographe spécialisé (« subject bibliographer ») et de bibliothécaire spécialiste d'une discipline (« subject librarian ») aient diminué ces dernières années dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur. Cela tient en grande partie à la mise en convergence croissante des services – en particulier à la fusion des bibliothèques, non seulement avec les services informatiques, mais fréquemment aussi avec les départements de technologie ou audiovisuels. Cette structure organisationnelle apparue il y a une vingtaine d'années aux Etats-Unis fut reprise cinq ans plus tard environ par le Royaume-Uni, et bien que les choses se soient largement calmées depuis, elle est aujourd'hui de règle dans les universités qui l'ont adoptée pour près des deux tiers d'entre elles. On a d'abord voulu croire que ce nouveau type de services d'information permettrait de recruter ou de former une autre génération d'hommes et de femmes qui, armés d'une main d'un exemplaire de la Classification Dewey et de l'autre d'un tournevis, parviendraient à répondre à toutes les demandes des utilisateurs. Il a cependant fallu déchanter, et se ranger à une approche plus réaliste – en l'occurrence la création de petites équipes d'experts possédant chacun des compétences spécifiques, mais capables néanmoins de comprendre jusqu'à un certain point les procédures à observer pour résoudre les problèmes informatiques ou

ceux posés par les recherches sur le web. Chacun commença alors à entonner les nouveaux mantras du commerce américain et à appeler de ses vœux des services « centrés sur l'utilisateur », « ciblés sur le client ». Bien que les compétences des bibliothécaires n'aient rien perdu de leur utilité, on jugea bon de les présenter sous une autre forme dans les services ainsi mis en convergence. D'où les changements sémantiques opérés dans les intitulés.

Une monographie de publication récente (Oyston, 2003) montre à partir de cas concrets – en observant ce qui s'est passé dans les universités de Sheffield Hallam, d'Aberdeen, de Lincoln, et de la Ville de Leeds – les conséquences du remplacement, structurel ou simplement nominal, des bibliothèques par des « Centres de ressources d'enseignement » (« learning resource centers »). A Sheffield Hallam, la création du Centre de ressources savantes Adsetts a entraîné une réorganisation dont « le changement le plus significatif fut la transformation du bibliothécaire en conseiller en information » ; à l'Université de la Ville de Leeds, le bibliothécaire est devenu responsable en chef de l'information, le soutien informatique faisant désormais partie de ses fonctions ; dans l'université de Lincoln, la polyvalence exigée des conseillers éducatifs les amène à travailler sur la conception des programmes de cours, ainsi que sur la définition de savoir-faire génériques et leur transmission aux étudiants ; à Aberdeen, l'ensemble des bibliothécaires spécialistes d'une discipline sont maintenant des consultants en information, les

bibliothécaires généralistes étant pour leur part administrateurs du service du site.

Ces quatre exemples sont assez typiques de ce qui s'est passé dans de nombreuses universités. On est cependant peut-être en train d'assister à un timide retour sur l'importance du titre et du rôle de bibliothécaire. Bien qu'ils soient aujourd'hui en minorité, les intitulés traditionnels ne sont pas forcément menacés d'extinction. Nombre des professionnels des bibliothèques se reconnaîtront d'ailleurs dans cette définition très carrée trouvée sur le site web d'Erica Olsen : « Les bibliothécaires savent tout, voient tout. Ils mettent de l'ordre dans le chaos. Ils apportent aux masses la sagesse et la culture. Ils se vouent à la conservation du savoir humain sous toutes ses formes. Les bibliothécaires règnent. » Les spécialistes d'une discipline et les bibliographes spécialisés ne sont pas prêts de disparaître (Leeds, 2003). Généralement parlant, plus une bibliothèque est grande et ancienne, plus il y a des chances pour qu'elle ait conservé toute sa place au bibliographe spécialisé.

Transformation du rôle des bibliothécaires de référence

Depuis l'apparition des sources d'information électroniques, les bibliothécaires de référence constatent une baisse de fréquentation de leurs services. Il y a dix ans, Koppersmith (1992) identifiait le « technostress », qu'il définissait comme « une angoisse de la

performance associée à une surcharge d'information, à des conflits quant au rôle professionnel et à des facteurs organisationnels ». Cinq ans plus tard, les bibliothécaires de référence étaient déjà assimilés à une espèce en voie d'extinction dont la survie réclamait le développement de services en ligne (Lipow, 1999). Depuis, la situation ne s'est guère améliorée. La littérature professionnelle actuellement publiée sur le travail de documentation est apparemment obsédée par la technologie, perçue à la fois comme une menace et une chance à saisir. Cet intérêt inquiet pour l'univers électronique s'exprime par exemple dans un numéro récent de *Reference Services Review* (2003), où les questions passées en revue vont des « environnements d'étude et de recherche virtuels » à la « capacité à trier et comprendre l'information »². Ces préoccupations sont à l'origine d'une intéressante expansion de services aussi nouveaux que novateurs.

L'exploration des secteurs où se produit cette expansion ouvre peut-être la voie de l'avenir aux bibliothécaires de référence. C'est un lieu commun de dire qu'il y a sur l'Internet autant d'informations trompeuses et fausses que d'informations utiles et fiables. En garantissant la qualité de celles qu'ils fournissent, les meilleurs des bibliothécaires, de référence ou spécialistes d'une discipline, contribuent de manière essentielle à l'évolution de leurs services. L'archétype même de la menace qui pèse sur les bibliothécaires de

² Cette expression un peu lourde veut traduire le concept, inconnu en France, d'« information literacy » (Note de B. Calenge)

Service	%	Service	%
Google	45	Catchword.com	0,6
Library OPAC	10	DIC homepage	0,6
Yahoo	9	Dogpile	0,6
Lycos	6	Aslib	0,3
AltaVista	4	BIDS	0,3
Ask Jeeves	4	Emerald/MCB Press	0,3
BUBL	4	Ingenta	0,3
Metacrawler	3	LISAnet	0,3
Northern Light	3	Mamma.com	0,3
University.net	3	Manchesteronline.co.uk	0,3
Enter URL in location bar	3	Manchester U. Archaeology Dept	0,3
Amazon	2	MMU courseware	0,3
GoTo.com	0,9	Pinakes	0,3
Institute Historic Research	0,9	SwetsNet	0,3

référence est sans doute représenté par Google, le moteur de recherche qui règne en maître sur la recherche en ligne. Brophy (2003) a récemment effectué une enquête sur les divers moteurs de recherche utilisés par les étudiants et les chercheurs pour se procurer les informations dont ils ont besoin. Le tableau ci-dessous détaille les résultats obtenus en ce qui concerne les étudiants et confirme la domination écrasante de Google.

Tous les bibliothécaires « savent » pourtant que Google ne peut que sélectionner des informations non représentatives et biaisées, puisque celles-là surtout circulent sur l'Internet. Selon le mot merveilleusement bien trouvé de Plutchak (1989), les chercheurs qui se contentent de ce que leur procure Google sont « des sots satisfaits ». Les bibliothécaires de référence ont donc opéré un « déplacement de leurs intérêts » afin d'initier les utilisateurs au tri et à la compréhension de l'information. Au Royaume-Uni, l'un des

premiers projets réalisés à cette intention est le service BUBL (2003), mis en place par les bibliothécaires de l'université de Strathclyde. Il est réconfortant de constater qu'il est très honorablement placé parmi les moteurs de recherche. Peut-être faut-il y voir une confirmation de la validité de la première loi de Law (à terme, les bons systèmes d'information évinceront les mauvais). Le développement de portails munis de liens vers des sources d'informations garanties fiables fait assurément partie des nouveaux impératifs de la profession.

L'enseignement des compétences indispensables pour trier et comprendre l'information constitue un deuxième secteur prometteur pour les bibliothécaires. La récente publication de plusieurs des communications présentées au deuxième colloque « IT & ILIT » organisé en 2002 à Glasgow (Martin, 2003) montre qu'ils participent résolument à l'élaboration de programmes et de mesures destinés à transmettre ces compétences à des étudiants de tous âges. On ne compte plus les systèmes informatiques et les logiciels qui, presque toujours abusivement, se prétendent « conviviaux ». Etant donné la diversité des moteurs et des techniques de recherche, des commandes et des instructions, il est indispensable d'être formé à leur utilisation pour pouvoir s'en servir de manière efficace. Certes, depuis des années des cours spécifiquement rattachés à une discipline, et généralement confiés à des bibliothécaires spécialistes d'une discipline (« subject librarians »), sont intégrés aux cursus universitaires de premier cycle ou à la formation continue. A l'heure actuelle, toutefois, l'attention se focalise sur une approche plus

générique. Au Royaume-Uni, cette voie d'avenir est fortement préconisée par la SCONUL (Standing Conference of University Libraries, la Commission permanente des bibliothèques universitaires) et la cellule constituée en son sein sur l'acquisition de compétences dans les technologies de l'information a mis au point le modèle dit des « Sept Piliers » (Corrall, 2000). Testé à la South Bank University et à l'Open University de Londres, ce modèle offre également un rôle positif aux bibliothécaires qui se sentent menacés dans leurs fonctions traditionnelles.

La technologie ouvre bien sûr, elle aussi, des occasions auparavant inédites de développer la fourniture des services. En association avec plusieurs bibliothèques, l'Université de Strathclyde envisage de créer un service de consultation ouvert sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre, grâce à un partenariat avec l'UTS (l'Université de technologie de Sidney) qui facilitera l'alternance des équipes. Les communications par courriel permettent en effet au personnel de Strathclyde de couvrir les heures de nuit du personnel australien, et vice-versa. La mise au point de pages web FAQ (*Frequently Asked Questions*, ou « foires aux questions ») pour traiter les demandes d'informations les plus récurrentes, renforcera par ailleurs la capacité du service à répondre aux lecteurs à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit. Un service similaire destiné à assurer un soutien informatique est proposé depuis quelques années par la London School of Economics (LSE, 2000).

Conclusion

Savoir sélectionner et trier les informations pertinentes est une des compétences maîtresses de l'ère de l'information. A une époque où nos savoir-faire professionnels s'avèrent plus utiles que jamais, il est donc paradoxal que nous traversions semble-t-il une crise d'identité professionnelle. Cette crise se caractérise par une incapacité apparente à suivre le rythme du changement, qui elle-même nous conduit à nous plier aux nouvelles modes, notamment en modifiant les intitulés de nos métiers. Ce, justement, alors que surgissent à foison des idées novatrices pour tirer parti des atouts de l'Internet – et pour permettre au public des bibliothèques d'en tirer le meilleur parti possible en s'attachant à lui transmettre ces compétences clefs. Les milieux professionnels se font lentement à l'idée qu'il est indispensable d'apprendre aux usagers à trier et comprendre l'information.

Ce ferment du changement n'est toutefois pas universel. Le recrutement de bibliothécaires ou de bibliographes spécialisés dans les contenus demeure une tradition bien vivante dans les bibliothèques organisées autour d'une discipline, ainsi que dans les bibliothèques possédant des fonds anciens ou des collections nettement plus importantes que la moyenne. S'ils résistent plus que d'autres à la transformation de leurs pratiques, ces établissements restent des bastions des savoir-faire et des valeurs traditionnelles.

Bibliographie

- . Brophy, Peter (2003), « JISC IE Joint Programme Meeting. Formative Evaluation of 5/99 : the EDNER Project », présentation non publiée, disponible sur : <http://www.cerlim.ac.uk/edner/dissemin/brophy-nott-2002.ppt>
- . BUBL (2003), <http://www.bubl.ac.uk>
- . Corral, S. (2000) et Hathaway, H., sous la dir. de, *Seven Pillars of Wisdom ? Good practice in information skills development*, Actes du colloque organisé à l'université de Warwick, 6-7 juillet 2000, Londres, SCOUNL.
- . Feather, John (2003), « Whatever happened to the library schooners ? », *Library+Information Update*, vol.2 (10), p. 40-42.
- . Kupersmith, John (1992), « Technostress and the Reference Librarian », *Reference Services Review*, vol. 20, p. 7-14, 50.
- . Lipow, Anne G. (1999), « Serving the remote user: reference service in the digital environment », *Strategies for the next millennium : Proceedings of the Ninth Australasian Information Online & On Disc Conference and Exhibition*, Sydney Convention and Exhibition Centre, Sydney, Australie 19–21 janvier 1999.
- . LSE (2000), *LSE Information Technology Services Newsletter*, n° 43, été 2000 : http://www.lse.ac.uk/Depts/ITS/newslett/nl43_s00/contents.html.
- . Martin, Allan (2003), *Information & IT Literacy : enabling learning in the 21st Century*, Londres, Facet.

- . Olsen, Erica (2003), <http://www.librarianavengers.org/worship.html>.
- . Oyston, E. (2003), *Centred on Learning*, Aldershot, Ashgate.
- . Plutchak, T.S. (1989), « On the satisfied and inept user », *Medical Reference Services Quarterly*, vol. 8, n°1 3pp [*ndt :???*]
- . *Reference Services Review* (2003), Table of Contents, vol. 31, n°3.
- . University of Leeds (2003), *University of Leeds Guide to Subject Collections*, <http://www.leeds.ac.uk/library/subjects/>.