



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 107-F
Meeting: 125. Reference Work
Simultaneous Interpretation: Yes

La référence en ligne en Allemagne : aperçu et expériences sur les qualifications nécessaires

Hermann Rösch

Fachhochschule Köln – Fachbereich Informationswissenschaft

Résumé :

La particularité des services de référence dans les bibliothèques allemandes en général doit d'abord être explicitée. On comprendra alors leur retard en la matière par rapport aux bibliothèques aux Etats-Unis, en Grande-Bretagne ou en Scandinavie.

Les différents types de référence en ligne qui sont apparus seront brièvement décrits. Je mettrai ensuite l'accent sur le statut actuel et les possibilités de développement de la référence en ligne dans les bibliothèques allemandes. En conclusion, je ferai quelques remarques sur les compétences spécifiques en communication nécessaires aux bibliothécaires pratiquant la référence en ligne.

Parler de « référence en ligne en Allemagne » peut paraître un peu présomptueux. Le développement de la référence en ligne dans ce pays en est encore à ses débuts, tandis qu'à l'étranger bibliothèques universitaires et publiques pratiquent la référence en ligne depuis plus de 10 ans. Les bibliothécaires américains maintiennent des listes de discussion et organisent des conférences annuelles sur ce sujet. Des centaines d'articles et plus d'une douzaine de livres ont pour sujet la référence en ligne et les problèmes qui s'y rapportent.

Depuis deux à trois ans, les premières bibliothèques allemandes se sont mises à la référence en ligne que je vais à présent illustrer.

Auparavant, je dois expliciter la particularité des services de référence dans les bibliothèques allemandes en général. On comprendra alors leur retard en la matière par rapport aux bibliothèques aux Etats-Unis, en Grande-Bretagne ou en Scandinavie.

Les différents types de référence en ligne qui sont apparus seront brièvement décrits. A l'aide de quelques exemples, je mettrai ensuite l'accent sur le statut actuel et les possibilités de

développement de la référence en ligne dans les bibliothèques allemandes. En conclusion, je ferai quelques remarques sur les compétences spécifiques en communication nécessaires aux bibliothécaires pratiquant la référence en ligne.

1. La référence dans les bibliothèques allemandes

Si l'on considère l'évolution des bibliothèques en faisant des comparaisons au niveau international, il est évident que les services de référence ont joué un rôle beaucoup plus important dans les pays anglo-américains ou scandinaves, par exemple, qu'en Allemagne. Un peu d'histoire :

A la fin des années 60, les bibliothèques allemandes développèrent un grand intérêt pour les services de référence. Cela continua à être un débat purement théorique, à part quelques louables exceptions, bien que la demande d'un développement significatif des services de référence dans les bibliothèques universitaires et publiques ait été incluse dans les plans de développement nationaux. En pratique, peu de choses changèrent et même les discussions théoriques sur les services de référence, qui s'étaient accrues dans les années 70, déclinèrent à la fin de la décennie. La situation changea à nouveau à la fin des années 90. Les services de référence ont toutefois été au programme des écoles de bibliothécaires depuis 1970.

Les usagers qui sont habitués à la qualité de service des bibliothèques américaines, par exemple, sont souvent déçus par les bibliothèques allemandes. L'expert et bibliothécaire allemand Dale Askey a mené des recherches bibliographiques approfondies sur plusieurs bibliothèques allemandes à la fin des années 90. La qualité des services en général, et des services de référence en particulier, n'est pas satisfaisante.¹

Il attribue la supériorité des bibliothèques américaines aux deux facteurs suivants :

- « Le premier d'entre eux est le manque, en Allemagne, de bibliothécaires de référence du type de ceux rencontrés aux Etats-Unis. (...) La combinaison de la formation à la référence et de l'expertise sur un sujet, un élément commun aux bureaux de référence aux Etats-Unis, est ce qui différencie le service de celui conçu selon le modèle allemand. »²
- « ... Les bibliothèques américaines sont orientées-service tandis que les bibliothèques allemandes sont centrées sur les collections. (...) En général, les bibliothèques américaines, en dehors du problème de leur financement régulier par l'état ou une institution privée, ont évolué vers des organisations recherchant sans arrêt de nouvelles façons de servir leurs populations d'usagers ».³

Askey a ainsi décrit une situation que l'on peut trouver dans bien des endroits aujourd'hui. Depuis quelques années, certains signes montrent que les bibliothèques allemandes ont essayé de développer leur conception du service et même la qualité de leurs services de référence. Ce changement vient sans aucun doute du fait qu'on accorde dans la société allemande une plus grande importance que par le passé aux services. Une autre raison possible est l'Internet et l'avènement de la société de l'information qui ont modifié les habitudes et les attentes des usagers. Les bibliothèques auront à satisfaire ces attentes si elles ne veulent pas se marginaliser.⁴

2. La référence en ligne

L'Internet ouvre de nouvelles perspectives aux services de référence des bibliothèques, appelés également services de référence virtuels ou, plus souvent, services de référence en ligne. Selon les évolutions techniques, plusieurs types de référence en ligne ont été

développés au cours des deux dernières décennies. Tous ont leurs propres forces et faiblesses mais ils ont tous l'avantage suivant pour l'usage : il n'a pas à être présent physiquement dans la bibliothèque pour les utiliser. Il n'a pas non plus à se soucier des horaires d'ouverture. En retour, la bibliothèque a la chance de gagner de nouveaux usagers qui n'auraient pas pensé à l'utiliser auparavant. Les différentes formes de référence en ligne ont été progressivement développées en fonction des avancées technologiques. Examinons à présent les types de référence en ligne dont nous disposons aujourd'hui :

- Référence par messagerie
- Formulaires de référence
- Référence sous forme de « chat »
- Plateformes web
 - Logiciels vocaux
 - Logiciels de vidéo-conférence

a. Référence par messagerie :

Forme de référence en ligne développée dans les années 80. Bien avant l'avènement du WWW, devenu l'Internet, comme mass media, des bibliothèques américaines spécialisées en médecine menaient leurs premières expériences par messagerie électronique. La référence par messagerie développe l'accessibilité et la visibilité des bibliothèques. Les questions et surtout les réponses peuvent être stockées facilement et sans effort dans des bases de connaissances pour être réutilisées plus tard. Elle est dans son principe asynchrone, l'indispensable processus de clarification par le questionnement, appelé entretien de référence est gêné et parfois même impossible. Les usagers posent leurs questions par messagerie comme elles viennent et souvent sans les structurer. Ils oublient souvent aussi des aspects importants et formulent leurs demandes de manière confuse.

b. Formulaires de référence :

De nombreuses bibliothèques ont répondu aux problèmes posés par la référence par messagerie en offrant des formulaires. Ils comprennent plusieurs champs ou catégories définis que l'utilisateur doit remplir. Ainsi on devrait éviter les inconvénients des questions non structurées. Certaines bibliothèques utilisaient des formulaires simples avec seulement 5 à 7 catégories. Les usagers étaient contraints de donner des informations plus détaillées et plus structurées que dans un message mais les bibliothécaires, en réalité, ne recevaient toujours pas suffisamment d'information sur le contexte. D'autres bibliothèques offraient des formulaires élaborés pour recueillir tout le contexte nécessaire, celui que l'entretien de référence aurait permis d'éclaircir. Mais dans la pratique, il apparut que de nombreux usagers ne souhaitaient pas remplir ces formulaires complets qu'ils considéraient superflus. Tout bien pesé, la référence par messagerie ou par formulaire a entraîné un progrès remarquable des services de référence dans les bibliothèques, cependant ces modes asynchrones de la référence en ligne avaient aussi des inconvénients gênants.

c. Référence sous forme de « chat », référence en temps réel ou référence sur le vif :

A la fin des années 90, les bibliothèques américaines commencèrent à utiliser des logiciels de « chat » pour le travail de référence. Pour la première fois, un mode de communication synchrone pouvait être utilisé pour la référence en ligne. Certains inconvénients de la communication par messagerie pouvaient être supprimés. De plus les bibliothèques montraient leur présence en communiquant par « chat », ce qui est

bien plus populaire chez jeunes gens. La référence à l'aide du « chat » a du bon et du mauvais et n'est pas la plus appropriée à certains types de questions. Il est assez difficile, par exemple, de répondre par « chat » à des questions portant sur une recherche ; il est également impossible de transmettre des documents comme des statistiques imprimées, des tables, des illustrations, etc.

d. Les plateformes web :

Certaines bibliothèques commencent maintenant à utiliser des logiciels de plateformes web, développés d'abord pour des applications de commerce électronique. Ils offrent la possibilité de choisir entre messagerie, formulaires ou « chat », selon les besoins. De plus, ces outils de communication comportent une multitude d'outils collaboratifs permettant plusieurs types de coopération interactive entre bibliothécaires de référence et usagers. Je mentionnerai brièvement : l'envoi de pages web, l'accompagnement en ligne, la navigation et le transfert de fichiers. D'autres fonctionnalités comme la surveillance, la réponse en réseau et les statistiques en font également partie. Les logiciels de plateformes web comprennent les différents types de référence en ligne développés jusqu'à aujourd'hui qu'ils complètent par des outils interactifs. Deux autres développements liés à la référence en ligne doivent être mentionnés : la vidéo conférence et la transmission de la voix sur l'Internet.

Certaines bibliothèques américaines ont commencé à tester la vidéo conférence dès le milieu des années 90. Le recours à des matériels supplémentaires et le manque d'acceptation par l'utilisateur semblent être les principales raisons pour lesquelles la vidéo conférence n'a pu s'imposer comme outil de référence en ligne.

La transmission de la voix sur l'Internet permet à l'utilisateur de téléphoner en parallèle à d'autres activités sur le web. Certains plateformes web, comme LiveHelper (<http://www.livehelper.com>), Click & Care (<http://www.clickandcare.com>) et LivePerson (<http://www.liveperson.com>) offrent déjà cette possibilité. Cette technique pourrait prendre la relève de la communication synchrone par « chat », assez complexe en fait. Elle requiert également du matériel supplémentaire. A l'heure actuelle, les récepteurs vocaux et les microphones ne font pas partie de l'équipement matériel standard, bien que la pénétration du marché par cette technique soit en avance. La transmission de la voix offre la chance de développer et d'intensifier la communication sur l'Internet. De nombreux usagers seront libérés de la contrainte d'écrire leurs questions.

Tous les types de référence en ligne cités ont chacun leurs avantages et leurs inconvénients. Ils ne sont pas vraiment interchangeables. Ils sont juste complémentaires comme le sont généralement la référence en ligne et la référence sur place. Conseiller telle sorte de référence en ligne ou telle autre dépend du type de bibliothèque, des types de questions le plus souvent posées et des habitudes d'information des usagers particuliers d'une bibliothèque.

En plus de ces différentes sortes de référence en ligne, caractérisées par l'usage de techniques et de canaux de communication, il faut mentionner les consortiums dédiés à la référence. Les media en ligne et l'Internet ont rendu très facile ce moyen de coopérer. Il existe déjà aux Etats-Unis plus de 50 consortiums dédiés à la référence. Dans chacun d'eux, plusieurs bibliothèques se sont unies pour fournir des services de référence en coopération.⁵ Le projet le plus important et le plus connu est QuestionPoint, principalement mené par la Bibliothèque du Congrès et par l'OCLC.

3. La référence en ligne en Allemagne

En Allemagne, la référence en ligne et les développements qu'elle suppose ont été pris en compte avec hésitation et avec retard, bien que les bibliothèques aient intégré très tôt l'Internet à leurs services. Ceci pour marquer le désintérêt manifesté traditionnellement par les bibliothèques allemandes pour les services de référence, comme mentionné ci-dessus. Même le document faisant l'état de l'art et servant de programme de développement : « Bibliothèques 93 », publié il y a bientôt 10 ans par l'Union Fédérale des Associations de Bibliothèques Allemandes, prenait en compte de manière assez secondaire les services de référence et les problèmes liés.⁶ Partout où ils sont mentionnés, les commentaires ne sont fondés ni sur des conceptions précises ni sur des expériences. Un dernier exemple : s'il existe aux Etats-Unis un grand nombre de manuels sur la référence et sur la référence en ligne en particulier, en Allemagne le premier manuel sur ce sujet a été publié en 1999, et on en a peu parlé.⁷

Les bibliothèques allemandes ont commencé à prendre en compte la valeur des services de référence à cause de l'Internet, de la pression politique due aux changements de structures et de financement et du besoin de s'adapter aux nouvelles demandes de la société. C'est surtout l'Internet et son potentiel qui ont attiré l'attention de certains bibliothécaires allemands vers la référence en ligne et la référence en général. Il faut reconnaître qu'il y avait et qu'il y a encore de grandes différences entre bibliothèques publiques et universitaires. Depuis les années 70, les services de référence ont joué un rôle bien plus important dans les bibliothèques publiques que dans les universitaires.

Tournons nous maintenant vers la référence en ligne en Allemagne. Les bibliothécaires allemands ont à leur tour découvert au milieu des années 90 que la messagerie était non seulement utile pour communiquer entre bibliothécaires mais aussi pour développer les contacts entre bibliothécaires et usagers. Peu à peu, les bibliothèques publiques et universitaires ont créé leurs sites web et, en plus des informations relatives aux horaires, aux collections, etc., elles ont indiqué les adresses courriel pour les contacter. Toutefois cela ne peut pas être considéré comme un formulaire organisé de référence en ligne. Les messages étaient alors considérés comme une nouvelle manière de communiquer avec les usagers et étaient traités de la même manière que les lettres ou les fax. L'adresse courriel offerte avait le même statut, par exemple, que le numéro de téléphone. Aucune précaution n'était prise pour prendre en compte les caractéristiques propres à ce nouveau médium et pour exploiter pleinement son potentiel. On répondait de manière sporadique aux courriels reçus en fonction de la charge de travail des bibliothécaires. La plupart du temps, les bibliothèques ne donnaient pas d'information sur le correspondant réel du courriel, s'il s'agissait de l'équipe de direction, du service de référence ou simplement de la personne qui était présente à ce moment-là.

De nombreuses bibliothèques publiques, dans les villes petites et moyennes, pourvu qu'elles aient leur propre page d'accueil, offrent un simple lien par messagerie. Cela ne peut être comparé aux services de référence organisés. Certaines bibliothèques publiques, surtout dans les grandes villes, et certaines bibliothèques universitaires n'en sont pas resté là ; elles offrent des services de références en ligne par messagerie organisés et bien planifiés. Les usagers ne se retrouvent pas devant une adresse courriel imprécise, la bibliothèque offre une adresse dédiée uniquement à la référence. L'utilisateur sait à quel type de question on répondra, qui répond aux questions, jusqu'où la bibliothèque s'engage à répondre et en combien de temps il recevra une réponse.

Une étude sur le nombre de bibliothèques allemandes offrant ce type de service de référence par messagerie vient juste d'être achevée.

Les bibliothèques qui ont compris l'importance de la messagerie pour les services de référence offrent aussi le plus souvent des formulaires. Ainsi les usagers sont invités à formuler leurs questions de façon plus structurée et à donner davantage d'informations. Utiliser des formulaires demande bien sûr une certaine dose de réflexion et de considérations préalables. Souvent les bibliothécaires ne distinguent pas entre référence par messagerie et référence au moyen d'un formulaire. La bibliothèque publique de Cologne, par exemple, utilise le terme référence par messagerie mais offre en réalité des formulaires. La « Deutsche Internetbibliothek », un projet sur lequel je reviendrai dans le détail, fait la même chose. On peut aussi prendre en comparaison l'exemple de la bibliothèque universitaire d'Oldenburg qui offre au choix messagerie ou formulaire.

Les exemples cités ne doivent pas masquer le fait que la majorité des bibliothèques allemandes n'offrent pas du tout de référence en ligne. Il y a même des pages d'accueil de bibliothèques universitaires qui n'offrent aucun lien vers le service de référence. Il faut donc particulièrement souligner l'existence de bibliothèques qui offrent un service sous forme de « chat », un fait qui, au regard des conditions allemandes, peut être considéré comme d'avant-garde. Au printemps 2003, il y avait :

- . UB Dortmund⁸
- . UB der TU Hamburg-Harburg⁹
- . UB der Hochschule des Bundeswehr Hamburg¹⁰
- . BIS Oldenburg¹¹
- . UB Trier¹²
- . UB Wuppertal¹³

Il faudrait aussi mentionner la bibliothèque régionale HEBIS,¹⁴ mais le service de référence par « chat » répond uniquement aux questions en rapport avec les bases de données disponibles à HEBIS. De plus la référence par « chat » ne peut être considérée comme telle. Actuellement, seules les bibliothèques ci-dessus ont un véritable service de référence par « chat ». Jusqu'à aujourd'hui, la bibliothèque publique de Würzburg avait seule expérimenté la référence par « chat ». Mais l'essai a été abandonné après peu de temps « en raison de problèmes informatiques sur le réseau intranet ».¹⁵ La bibliothèque de la Bundeswehrhochschule à Hamburg limite l'accès à la référence par « chat » aux usagers autorisés. Les autres bibliothèques citées répondent aux questions indépendamment de l'appartenance des usagers à leur institution. Les cahiers des charges et rapports de fonctionnement doivent être publiés par Trier¹⁶, Dortmund¹⁷ et Oldenburg¹⁸. L'article de Christine Gläser a été le premier en Allemagne à traiter de référence par « chat ».¹⁹

Les bibliothèques citées ont toutes démarré leurs services de référence par « chat » à la fin de 2001 ou dans le courant de 2002. Nous manquons encore d'expériences sur le long terme. La bibliothèque de l'université de Trier est une exception dans la mesure où la référence en ligne a été introduite fin 2000. Cependant, en avril 2003, la bibliothèque a informé très laconiquement ses usagers que le service de référence par « chat » devait être interrompu provisoirement, faute de financement pour prolonger la licence d'utilisation du logiciel HumanClick.

On peut affirmer que jusqu'à aujourd'hui les usagers des bibliothèques allemandes utilisent très peu les services de référence par « chat ». Une des principales raisons est qu'ils ne s'attendent pas à des services de référence développés et encore moins à des services de

référence en ligne. Il faut d'abord développer une culture du service de référence. De plus, la référence en ligne et le « chat » en particulier ne sont pas assez connus. Le lien vers la référence en ligne devrait être placé sur la page d'accueil de la bibliothèque. Même les pages dynamiques de résultat du catalogue devraient proposer ce bouton. Au lieu de cela, la référence en ligne est bien souvent soigneusement cachée. Il revient aux bibliothèques de promouvoir les services de référence en ligne par des mesures appropriées. Avec la meilleure bonne volonté du monde, il faudra être patient : le paradigme du passage d'une politique centrée-collections à une politique centrée-services prendra encore un peu de temps. Il reste à espérer que le peu de réponse actuellement noté dans ce pays ne dissuadera pas d'autres bibliothèques allemandes d'introduire la référence par « chat » ou d'autres modes de référence en ligne.

Il n'y a pas aujourd'hui de bibliothèque allemande utilisant une plateforme web. La bibliothèque de l'université d'Oldenburg utilise le logiciel Click and Care qui comprend les caractéristiques typiques des plateformes web mais elles ne sont pas utilisées. Il semble que les autres bibliothèques offrant la référence par « chat » ne tendent pas à évoluer vers des plateformes web.

Il faut mentionner deux autres projets si l'on veut aujourd'hui faire l'état de l'art de la référence en ligne en Allemagne. Ce sont la liste de discussion RABE et le projet « Deutsche Internetbibliothek » mentionné plus haut.

RABE²⁰ est l'acronyme de « Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen ». Dans un certain sens, c'est l'étape préliminaire de la référence en ligne. Seuls les bibliothécaires de référence ont accès à la liste. S'ils sèchent sur certaines questions, ils peuvent chercher de l'aide auprès de leurs collègues.²¹ La liste a été créée à l'été 1998. La liste américaine Stumpers, qui existe depuis 1992, a servi de modèle. RABE est assez utilisé et joue un rôle important dans le développement de services de référence de qualité en Allemagne. Il serait intéressant de voir RABE développer un second forum auquel les usagers auraient accès et où les bibliothécaires pourraient répondre directement à leurs questions. La liste de discussion RABE telle qu'elle existe pourrait être considérée comme la base d'un consortium de référence en coopération.

Un projet d'importance vitale pour la vulgarisation de la référence en ligne en Allemagne a été initié par la Fondation Bertelsman en coopération avec l'Association des Bibliothèques Allemandes (Deutscher Bibliotheksverband, DBV) et fonctionne depuis début 2002. Il s'agit de la « Deutsche Internetbibliothek »²², mentionnée plus haut. Dans quelques années la Fondation Bertelsman se retirera du projet qui sera alors continué par l'Association des Bibliothèques Allemandes. Le projet concerne exclusivement les bibliothèques publiques et poursuit deux objectifs. Premièrement, les bibliothèques concernées créeront et maintiendront en commun un catalogue disponible sur le web, spécialement conçu pour les besoins d'information des usagers des bibliothèques publiques. Les bibliothèques choisiront et évalueront aussi des sites web en coopération, ils seront présentés sur le web à leurs usagers sous la forme de 20 rubriques principales et de sous-catégories.

Le second objectif du projet est de compléter le catalogue web par un consortium de référence par messagerie. Plus de 70 bibliothèques publiques de tous les états, sauf Hambourg, sont concernées. Les normes et critères de qualité pour toutes les procédures et secteurs d'activité ont été développées, incluant un service collaboratif de référence par messagerie.

L'intérêt particulier de la « Deutsche InternetBibliothek » dans le contexte de la référence en ligne est que de nombreuses bibliothèques sont ainsi forcées d'envisager la référence en ligne et même de la pratiquer par messagerie, alors qu'elles avaient en réalité seulement l'intention de participer à un projet prestigieux de catalogage de ressources Internet. La « Deutsche Internetbibliothek » offre ainsi une excellente chance au secteur des bibliothèques publiques de rehausser le statut de la référence en ligne en particulier et de la référence en général en créant un consortium de référence par messagerie. Quant aux bibliothèques universitaires, il faut espérer que celles utilisant déjà la référence en ligne trouveront bientôt un grand nombre d'imitateurs.

Si les bibliothécaires se montrent suffisamment clairvoyants, si les usagers réclament ces services et si les politiques exercent la pression adéquate, les bibliothèques allemandes feront elles aussi partie d'une culture de l'information adaptée aux possibilités techniques de l'Internet. Pour cela, il sera important d'étudier de près la théorie et la pratique de la référence en ligne dans les pays anglo-américains et scandinaves qui sont bien avancés par comparaison. Peut-être cette session du congrès IFLA de Berlin sur le travail de référence est-elle une étape de plus dans la bonne direction.

Pour conclure, quelques remarques sur la question des pré-requis de la référence en ligne chez les bibliothécaires de référence. Les principales qualifications des bibliothécaires de référence peuvent être sommairement identifiées comme suit :

- connaissance des ressources
- compétences en méthodologie
- compétences en communication
- compétences en langues
- compétences en informatique
- compétences en organisation
- bonnes connaissances générales

Je voudrais juste souligner à grands traits quelles qualifications spécifiques requiert la référence en ligne en matière de communication²³.

- Messages et formulaires rendent plus complexe l'entretien de référence ; seules certaines questions, de type factuel notamment, peuvent être traitées par cette méthode complexe.
- Pour conduire un entretien de référence par « chat » on doit connaître à fond le jargon typique et les habitudes du « chat ».
- Les personnes utilisant le « chat » n'ont pas de patience ; pour éviter le phénomène des poseurs de questions qui disparaissent, les bibliothécaires de référence doivent garder les usagers du « chat » actifs et intéressés.
- Les bibliothécaires de référence doivent être capables de se préparer pour de nouveaux groupes d'usagers ayant peu ou pas du tout d'expérience des bibliothèques.
- Ils doivent être souples et aptes à décider quand le mode de communication choisi par l'utilisateur est trop inadapté et s'il vaut mieux en changer, par exemple : passer du chat au face à face, ou de la messagerie au chat ou au téléphone.
- Ils doivent savoir quels modes de communication sont les plus appropriés selon les types de questions.
- Ils doivent savoir si la première question posée par un usager est une recherche digne de ce nom. Souvent les usagers posent d'abord une question simple,

imprécise, et dès qu'ils ont reçu une réponse se mettent alors à poser des questions beaucoup plus détaillées.

Pour arriver à une connaissance plus précise et pour développer le processus d'apprentissage, il serait utile d'organiser des échanges d'expériences avec ceux qui pratiquent déjà la référence par messagerie, formulaire ou « chat ». Peut-être la « Deutsche Internetbibliothek » et les bibliothèques associées pourraient-elles organiser une conférence, dans une étape ultérieure, qui aurait comme thématique les expériences des bibliothèques de référence prenant part au projet. Une évaluation statistique approfondie de toutes les sessions de référence réalisées jusqu'à maintenant pourrait constituer le point de départ de ce débat. Les bibliothèques universitaires devraient de la même façon explorer l'avenir et les dangers de la référence en ligne. Un des principaux sujets devrait être les compétences spécifiques que les bibliothécaires de référence doivent posséder. Nul besoin de réinventer la roue. L'ensemble des bibliothèques allemandes gagnerait beaucoup à prendre en compte les expériences faites à l'étranger. Enfin, les bibliothécaires allemands pratiquant les différents types de référence ou concernés par ce sujet pourraient créer une liste de discussion comme premier moyen pour échanger de l'information. Je suis sûr que la référence en ligne a un bel avenir dans les bibliothèques allemandes. Elle offre une réelle chance d'étendre considérablement leur réputation. Nous ne devrions pas hésiter plus longtemps à adapter le modèle des bibliothèques anglo-américaines ou scandinaves en matière de référence et de référence en ligne en particulier.

-
1. Cf Dale Askey : Academics Abroad : Conducting Scholarly Research in German Libraries. In : Portal. Libraries and the Academy. 2, 2001, 4, p. 445-453. Askey excludes special libraries explicitly from his criticism.
 2. Ibid., S. 445f
 3. Ibid., S. 448
 4. Cf Hermann Rösch : Digital Reference. Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web. In : BIT-online. 6, 2003, 11, S.22-29
 5. Cf the thesis for diploma written at the Institut for Information Science at Cologne University of Applied Sciences by Sonya Härkönen : Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund - Digital Reference Konsortien in den USA. Köln 2003 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 36)
 6. Cf Biliotheken 93. Strukturen, Aufgaben, Positionen. Hrsg. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. Berlin, Göttingen : BDB 1994.
 7. Cf Brunhilde Lewé : Informationsdienst in Öffentlichen Bibliotheken. Grundlagen für Planung und Praxis. Köln 1999 (Kölner Arbeiten zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen ; H. 25)
 8. <http://www.ub.uni-dortmund.de/literatursuche/auskunftonline.html>
 9. http://134.28.50.10/rakim-de/patron/login.php?entry_page=http://www.tub.tu-harburg.de/1.html
 10. <http://bibwww.unibw-hamburg.de/rakim/patron>
 11. http://www.bis.uni-oldenburg.de/chat/liveinfo_chat.html
 12. <http://www.ub.uni-trier.de/home/abisz/h/humanclick.htm>
 13. <http://www.bib.uni-wuppertal.de/homepage/index.html>
 14. <http://www.hebis.de/online-hilfe.html>
 15. Cf Hannelore Vogt : Tankstelle in der Informationsgesellschaft. Neue Dienste der Stadtbücherei Würzburg. In : Buch und Bibliothek. 55, 2003, 4, S. 249-251
 16. Cf Stefan Müllenbruck : "Sind Sie ein Mensch ?" Auskunft per Chat an der UB Trier. In : BuB., 53, 2001, 4, S. 216-218 ; and cf Stefan Müllenbruck : Online-Auskunft mittels chat. Erfahrungen und Perspektiven. In : Medizin, Bibliothek, Information. 2, 2002, 1, S. 13-14. Online : http://www.akh-wien.ac.at/agmb/mbi/2002_1/mbi2002_1.pdf.
 17. Cf Monika Pushilal, Jessica Buschmann : Ein Jahr Auskunft Online an der UB Dortmund. In : Pro Libris, 7, 2002, 4, S.221.
 18. Cf Christine Gläser Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb. Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken - Möglichkeiten der Übertragbarkeit aud deutsche

- Bibliotheken. Berlin 2001. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft; 99).
Online : <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h99>
19. Besides those publications already cited above the following article has to be mentioned :
Helga Lüdtkke : Taking the reference desk to cyberspace : Internet-Bibliotheken und Online-Auskunftsdienste, im Mittelpunkt die Internet Public Library (USA). In : BuB. 53, 2001, 9, S.544-552. The weblog „netbib“ (<http://www.netbib.de>), maintained by Edlef Stabenau and the discussion list “inetbib” (<http://www.inetbib.de>) offers news and statements regarding digital reference occasionally.
 20. The acronym RABE in German means “Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen“ http://www.hbz-nrw.de/produkte_dientsl/fortbildung/rabe/set_rabe.html
 21. Vgl. Rainer Hoffmann : Mailinglisten für den bibliothekarischen Informationsdienst am Beispiel von RABE. Köln : FH Köln, FB Bul, 2000 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 22)
 22. <http://www.internetbibliothek.de>
 23. Vgl. Joseph Janes, Joanne Silverstein : Question Negotiation and the Technological Environment. In : D-Lib Magazine. Vol. 9, February 2003, 2. Online : <http://www.dlib.org/dlib/february03/janes/02janes.html>