

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / janvier 2010

**Services innovants en bibliothèque :  
construire de nouvelles relations avec  
les usagers**

**Raphaële Gilbert**

Sous la direction de Gilles Eboli  
Conservateur – Directeur des bibliothèques de Marseille



## **Remerciements**

*Je tiens à remercier mon directeur de mémoire, Gilles Eboli, directeur des bibliothèques de Marseille, pour m'avoir accompagnée au long de ce travail.*

*Je remercie également B. Calenge, responsable de l'évaluation, de la prospective et de la communication interne à la bibliothèque municipale de Lyon, qui m'a accordé un entretien très intéressant au sujet de l'évaluation des services numériques et du service « Points d'Actu ».*

*Je remercie aussi Yves Aubin, directeur de la bibliothèque municipale de Saint-Herblain, à l'origine du service de rencontre à domicile, pour les entretiens qu'il m'a accordés à ce sujet lors d'un stage.*

*Ma reconnaissance va enfin à ceux qui par leur relecture patiente, leur regard critique et constructif et leur amitié, m'ont apporté un précieux soutien. Ils se reconnaîtront entre ces lignes.*

## **Résumé :**

*Alors que les transformations des usages culturels, sociaux et économiques à l'ère numérique et l'échec relatif des politiques de démocratisation culturelle incitent à s'interroger sur la pérennité du modèle actuel de bibliothèque, la profession est amenée à réagir en reconsidérant la relation aux usagers. Le modèle de bibliothèque qui repose sur les services, auquel laisse peu à peu place le système traditionnel fondé sur le prêt, fait évoluer les usages, modifie les représentations et conduit à repenser la place de l'utilisateur et du bibliothécaire au sein du système qu'est la bibliothèque. L'analyse des services innovants aujourd'hui proposés dans les bibliothèques françaises permet de prendre la mesure de l'évolution des relations entre bibliothèque et usagers et offre des pistes pour penser la bibliothèque de demain.*

## *Descripteurs :*

Bibliothèques publiques - - France - - 21<sup>e</sup> siècle  
Bibliothèques publiques - - Services aux utilisateurs  
Bibliothèques publiques - - Publics  
Bibliothèques et Internet  
Bibliothèques - - Web 2.0  
Bibliothèques - - Innovations  
Bibliothèques - - Evaluation

## **Abstract :**

*While the transformations of cultural, social and economical customs in our time of digital technology, and the relative failure of the policies of cultural democratisation encourage us to question ourselves about the durability of the present model of library, the people in the profession are brought to react by reconsidering their relations with users. The model of library lying on services, gradually replacing the traditional system based on lending, modifies the representations and leads to reconsider the place of users and librarians within the library system. The analysis of the innovative services offered in French libraries today allows us to get the measure of the library-user relations and offers avenues to consider tomorrow's library.*

## *Keywords :*

Public libraries - - France- - 21<sup>e</sup> century

Libraries - - Public services

Library use studies

Libraries - - World Wide Web

Libraries - - Web 2.0

Libraries - - Innovations

Libraries - - Evaluation

## **Droits d'auteurs**



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :  
Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France  
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier  
postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California  
94105, USA.



# Table des matières

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>11</b>
<b>UN MODELE DE BIBLIOTHEQUE EN MUTATION : TRANSFORMER L'OFFRE DE SERVICES POUR FAIRE EVOLUER LES RELATIONS ENTRE BIBLIOTHEQUES ET USAGERS .....</b>	<b>13</b>
A. REDEFINIR LES RELATIONS ENTRE BIBLIOTHEQUES ET USAGERS : UN ENJEU DE LA MUTATION DES BIBLIOTHEQUES VERS UN NOUVEAU MODELE .....	13
1. <i>Les relations entre bibliothèque et usagers : des marges vers le cœur de la bibliothèque .....</i>	<i>13</i>
2. <i>Une nécessaire évolution des relations ? Essoufflement du modèle et remise en question des relations existantes.....</i>	<i>15</i>
3. <i>Une nécessaire évolution des relations ? Nouvelles pratiques culturelles, sociales et économiques liées aux TIC .....</i>	<i>18</i>
B. LE ROLE CENTRAL DES SERVICES ET DE LA SERVUCTION POUR REPENSER LA RELATION ENTRE BIBLIOTHEQUES ET USAGERS .....	20
1. <i>La relation est avant tout une relation de services .....</i>	<i>20</i>
2. <i>Analyse conceptuelle de la notion de service : vers de nouveaux services ? Une évolution des services ? Une modification de la servuction ? .....</i>	<i>22</i>
C. TYPOLOGIES DES SERVICES INNOVANTS EN BIBLIOTHEQUE.....	25
1. <i>Typologies des services par objet .....</i>	<i>26</i>
a. Services facilitant l'accès à la bibliothèque .....	26
b. Services culturels et d'information : s'informer, découvrir, expérimenter, partager .....	27
c. Services de formation : apprendre tout au long de la vie.....	28
d. Services favorisant les pratiques culturelles amateurs : créer, pratiquer, diffuser .....	29
2. <i>Typologie en fonction du support physique (servuction) : services physiques et numériques .....</i>	<i>30</i>
a. Services physiques .....	30
b. Services numériques.....	31
3. <i>Typologie en fonction de la présence du personnel en contact (servuction) : services rendus directement par le personnel ou auto-administrés .....</i>	<i>31</i>
a. Relations étroites avec le personnel .....	32
b. Peu ou pas de relations avec le personnel.....	32
4. <i>Typologie en fonction du rôle et de la place de l'utilisateur (servuction) : degré de participation de l'utilisateur.....</i>	<i>32</i>
a. Participation dynamique : l'utilisateur co-construit le service .....	33
b. Participation limitée : l'utilisateur est actif mais se contente de répondre aux consignes .....	33
c. Simple présence .....	33
5. <i>Typologie en fonction du rôle et de la place de l'utilisateur (servuction) : degré de personnalisation du service.....</i>	<i>34</i>
a. Services génériques .....	34
b. Services spécialisés (public catégorisé).....	35
c. Services personnalisés .....	35
d. Services individualisés .....	35
<b>L'EVOLUTION DES SERVICES A L'EPREUVE DES USAGES : UN IMPACT REEL SUR LES RELATIONS ENTRE BIBLIOTHEQUE ET USAGERS ?.....</b>	<b>37</b>

A.	ETAT DES LIEUX DES SERVICES INNOVANTS ET ANALYSE DES MUTATIONS.....	37
1.	<i>Etat des lieux et analyse des mutations des services par objet.....</i>	38
a.	Services facilitant l'accès à la bibliothèque.....	38
b.	Services favorisant l'accès à l'information et la culture .....	39
c.	Services de formation.....	39
d.	Services favorisant les pratiques culturelles.....	40
2.	<i>Services physiques et services numériques .....</i>	41
3.	<i>Services nécessitant ou non la présence de bibliothécaires.....</i>	44
4.	<i>Services mettant en jeu la place de l'utilisateur.....</i>	45
a.	Le degré de participation des usagers au service .....	45
b.	Services génériques, spécifiques, personnalisés et individualisés .....	46
B.	L'EVALUATION DES SERVICES : ELEMENTS METHODOLOGIQUES .....	47
1.	<i>Enjeux et limites de l'évaluation en bibliothèque.....</i>	47
2.	<i>Evaluer l'impact des services innovants sur les relations entre usagers et bibliothèque : une gageure ?.....</i>	49
3.	<i>L'évaluation en pratique : l'exemple de «Points d'Actu!» et de la rencontre à domicile.....</i>	52
a.	«Points d'Actu !» : le défi de l'évaluation des services numériques.....	52
b.	La rencontre à domicile : évaluer un service physique favorisant l'accès à la bibliothèque très individualisé.....	55
<b>CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE UNE STRATEGIE DE SERVICES POUR UNE NOUVELLE RELATION ENTRE USAGERS ET BIBLIOTHEQUE</b>		<b>61</b>
A.	RECONSIDERER LE MODELE DE BIBLIOTHEQUE : ANALYSE CRITIQUE.....	61
1.	<i>La bibliothèque hybride ? .....</i>	62
2.	<i>La bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu ? .....</i>	64
3.	<i>La bibliothèque participative ? .....</i>	67
B.	REPENSER LE ROLE DU BIBLIOTHECAIRE ET DE L'USAGER DANS LA RELATION DE SERVICE.....	69
1.	<i>L'utilisateur : l'individu au cœur du système ? .....</i>	69
2.	<i>Le bibliothécaire : de nouvelles compétences ? .....</i>	71
C.	METTRE EN ŒUVRE LES SERVICES INNOVANTS .....	72
1.	<i>Conduire une stratégie de services.....</i>	72
2.	<i>Construire l'identité numérique de la bibliothèque.....</i>	74
3.	<i>Mener une démarche d'innovation .....</i>	76
<b>CONCLUSION.....</b>		<b>79</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>		<b>81</b>
<b>WEBOGRAPHIE.....</b>		<b>85</b>
<b>TABLE DES ANNEXES .....</b>		<b>87</b>
A.	TYPLOGIE DES SERVICES PHYSIQUES ET NUMERIQUES.....	89
B.	TYPLOGIE EN FONCTION DE LA PRESENCE DU PERSONNEL EN CONTACT (SERVUCTION) : SERVICES RENDUS DIRECTEMENT PAR LE PERSONNEL OU AUTO-ADMINISTRES .....	91
C.	TYPLOGIE EN FONCTION DU ROLE ET LA PLACE DE L'USAGER (SERVUCTION) : DEGRE DE PARTICIPATION DES USAGERS .....	94
D.	TYPLOGIE EN FONCTION DU ROLE ET LA PLACE DE L'USAGER (SERVUCTION) : DEGRE DE PERSONNALISATION DU SERVICE .....	96

Quand une chose arrive à son terme,  
Elle change.

Si elle change,  
Elle poursuivra son chemin.

Si elle suit son chemin,  
Elle perdurera.

Yi King  
*Le livre des mutations*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Cité par D. Lahary sur <http://www.lahary.fr/pro/2001/bnf052001/p4.htm>



# Introduction

---

Le modèle de bibliothèque que nous connaissons aujourd'hui est le résultat de multiples mutations, de la réconciliation de la bibliothèque savante et de la bibliothèque populaire à la modernisation des médiathèques. Depuis une dizaine d'année, ce modèle semble s'essouffler. Alors que la politique de démocratisation culturelle a montré ses limites, l'environnement numérique provoque une évolution en profondeur des usages culturels, sociaux et économiques. Internet vient concurrencer le cœur des missions des bibliothèques en se présentant comme un mode d'accès rapide, à domicile et le plus souvent gratuit à l'information et aux biens culturels mais aussi en modifiant les modes d'appropriation du savoir. Les questions qui émergent sont sensibles : a-t-on encore besoin de bibliothèques ? Celles-ci ne représentent-elles pas un investissement superflu à l'heure de la société de l'information ?

À l'heure des interrogations sur la pérennité du modèle de la bibliothèque, il semble que celles-ci aient pourtant un rôle à jouer, notamment en termes de médiation. La démultiplication des sources d'information a brouillé la carte de la connaissance et les internautes naviguent le plus souvent sans boussole. Par ailleurs, la question de l'accès ne peut se réduire à des paramètres techniques : les exclusions sont le plus souvent symboliques. Ainsi, les bibliothèques cherchent encore leur voie et se sont engagées dans une période de transition qui pourrait modifier en profondeur leur visage. L'enjeu est aujourd'hui de redéfinir la place des bibliothèques dans la société de l'information. Celles-ci cherchent à s'adapter aux nouveaux usages sans trahir leur mission première d'accès à l'information et à la culture ; à concilier légitimité institutionnelle et attractivité d'une offre de service renouvelée.

Les relations entre usagers et bibliothèque apparaissent comme un facteur clé de la mutation du modèle. En effet, la bibliothèque se construit à travers les représentations et les usages de ses publics. Or, l'essoufflement actuel du modèle paraît lié à une insuffisante prise en compte des publics et de l'évolution de leurs usages : nombreuses sont les bibliothèques qui concentrent leurs efforts sur la collection, au détriment de l'accueil ou de la médiation. Par ailleurs, les mutations technologiques qui modifient les pratiques culturelles, sociales et économiques, accentuent la nécessité de repenser la place de l'utilisateur en bibliothèque : il devient en effet difficile de proposer une offre de masse essentiellement prescriptive à un public de plus en plus habitué à des relations horizontales, participatives et personnalisées. Ainsi, la rénovation des relations entre bibliothèque et usagers apparaît comme une condition de la pérennité des bibliothèques. Le public, longtemps laissé au second plan, doit retrouver une place centrale, mais également un nouveau rôle. C'est pourquoi les bibliothèques cherchent à revaloriser les fonctions d'accueil, insistent sur la convivialité des lieux et font évoluer leur offre de services.

Notre conviction est que les services se présentent comme la clé de voûte des relations entre usagers et bibliothèque. En effet, celles-ci se détournent peu à peu du modèle traditionnel de production-distribution fondé sur le prêt de documents pour se tourner

vers un modèle de prestation de service. Au-delà du prêt, les bibliothèques proposent des renseignements à distance, des programmes d'action culturelle riches, des ateliers de formation, des services favorisant les pratiques amateurs, etc. Or, cette mutation n'est pas sans incidence sur la relation entre publics et bibliothèque. Bibliothécaires et usagers doivent trouver une nouvelle place dans la relation de service, modifier leurs usages, faire évoluer leurs représentations. C'est donc de plus en plus à travers l'offre de services, mode privilégié de rencontre entre l'utilisateur et la bibliothèque, que se tisse leur relation. Les services innovants proposés par les bibliothèques proposent de reconsidérer celle-ci en profondeur.

Pour cette raison, il nous a semblé intéressant de nous pencher sur la mise en place de services innovants et sur les différents types de relations entre bibliothèque et usagers qu'ils induisent. Quels sont les services innovants actuellement proposés en bibliothèque et de quelle manière participent-ils à la transformation des relations entre bibliothèque et usagers ? Répondent-ils à de nouvelles attentes, à de nouveaux besoins ? Construisent-ils de nouveaux usages et de nouvelles représentations ? L'état des lieux de leur implantation dans les bibliothèques municipales françaises permettra de dessiner certaines tendances de l'évolution du modèle de bibliothèque. Cette étude conduira également à s'interroger sur la pertinence de ces changements : comment renouveler l'offre de services et les relations entre usagers et bibliothèque sans trahir les missions essentielles de celles-ci et sans mettre en jeu leur identité ?

# **Un modèle de bibliothèque en mutation : transformer l'offre de services pour faire évoluer les relations entre bibliothèques et usagers**

---

## **A. Redéfinir les relations entre bibliothèques et usagers : un enjeu de la mutation des bibliothèques vers un nouveau modèle**

### **1. Les relations entre bibliothèque et usagers : des marges vers le cœur de la bibliothèque**

Au cours du XX<sup>ème</sup> siècle, la question des publics n'a eu de cesse d'être posée, au point de devenir un enjeu central pour les bibliothèques. Il est étonnant de constater que les questions posées par E. Morel au début du siècle n'ont rien perdu de leur fraîcheur. Celui-ci rêvait à une bibliothèque ouverte sur les publics et soulignait la nécessité d'oublier l'inventaire et le catalogage pour reporter l'attention sur les lecteurs. Débordées par les tâches techniques nées des saisies révolutionnaires, les bibliothèques se concevaient alors comme des bibliothèques d'étude destinées aux érudits.

*« Un immense travail accapare les bibliothécaires, on catalogue, on en dresse l'inventaire minutieux [...] Mais elles chassent les lecteurs, mais elles ne suivent en rien le mouvement de la vie. »<sup>2</sup>*

En 1945, la situation a peu changé. Un rapport ministériel de 1948 dresse un constat sévère de la lecture publique en France :

*« En 1945, la grande majorité de nos bibliothèques municipales de province sont ou des bibliothèques de conservation et d'étude ou de simples cabinets de lecture, refuge d'érudits et de retraités de l'enseignement. Le grand public n'y vient pour ainsi dire pas, ignorant même parfois jusqu'à leur existence. »*

La politique de démocratisation culturelle impulsée par Malraux au début des années 1960 a contribué à renforcer l'intérêt pour les publics. Mener une politique de conservation ne suffisait plus, il fallait désormais « rendre accessible au plus grand nombre les œuvres capitales de l'humanité », créer du lien entre les personnes éloignées de la culture et les collections. La sociologie s'est emparée de la question des pratiques culturelles et les études se sont multipliées, de l'enquête menée par le Département des Etudes de la Prospective et des Statistiques sur les pratiques culturelles des Français<sup>3</sup> aux innombrables analyses des publics menées par les établissements eux-mêmes pour interroger les usagers, leurs usages, leurs besoins, leurs attentes, leurs représentations. Les analyses de P. Bourdieu puis de B. Lahire ont incité à porter un nouveau regard sur

---

<sup>2</sup> Morel, Eugène. *Bibliothèques*. Mercure de France, 1908. (Cité par Anne-Marie Bertrand dans BERTRAND Anne-Marie (coord.), *et al.* Quel modèle de bibliothèque ? Villeurbanne : Presse de l'Enssib, 2008. 183 p. 12.

<sup>3</sup> Donnat, Olivier. *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Enquête 2008*. Paris : La Découverte, 2009.

la question des publics, insistant sur les origines sociales des comportements culturels et sur les inégalités qui en découlent.

Les bibliothèques se sont progressivement ouvertes au grand public, notamment à partir des années 1970. Le libre-accès s'est généralisé, les collections se sont diversifiées et adaptées à la demande d'un public élargi, les bibliothèques se sont dotées d'espaces attractifs et conviviaux, le rôle d'accueil et de médiation des bibliothécaires a été revalorisé. Les services des publics, s'ils sont plus rares en bibliothèque que dans d'autres institutions culturelles comme les musées, commencent à se répandre. Les collections ne constitueraient aujourd'hui plus le cœur de la bibliothèque, détrônées par les usagers pour lesquels on pousse les étagères, installe des fauteuils et, sacrilège suprême, retire des livres des rayons. On en viendrait presque à croire Eppo van Nispen Tot Sevenaer, charismatique directeur de la DOK, lorsqu'il s'exclame non sans provocation :

*« La collection la plus importante de la bibliothèque, c'est le public ! ».*

La question des publics est plus souvent abordée sous l'angle des usages que sous celui des relations entre usagers et bibliothèque. Il s'agit pourtant d'une approche réductrice, qui ne prend pas la mesure des interactions, du lien d'interdépendance qui existe entre la bibliothèque et ses publics.

Ainsi, les enquêtes portant sur les « usages » ou les « publics » répondent essentiellement à deux questions : qui utilise la bibliothèque et de quelle manière? Il s'agit de caractériser les usagers (âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle, pratiques culturelles, etc.) ainsi que leur type de fréquentation (pourquoi viennent-ils en bibliothèque, quels espaces utilisent-ils, à quels moments, quels documents empruntent-ils, assistent-ils aux animations, etc.).

L'analyse des « relations » est plus complexe. Celle-ci pose la question des usages mais également des représentations ainsi que du rôle ou de la place des usagers et bibliothécaires. Elle ne se contente pas de dessiner les contours de l'activité des publics mais s'intéresse aux liens et aux interactions entre l'utilisateur, le bibliothécaire et la bibliothèque. Celle-ci est considérée à travers une approche systémique : l'enjeu n'est pas de déterminer quelles catégories sociales la fréquentent mais d'analyser la qualité et l'évolution des interactions. En effet, la bibliothèque n'existe qu'à travers ses usagers, leurs usages, leurs représentations.

La relation est multiforme : elle peut avoir lieu dans l'espace physique ou à distance, dans l'espace numérique. Il y a aussi souvent une différence entre la relation réelle et la relation perçue ou désirée. La relation est enfin symbolique : la bibliothèque est un lieu mais également une institution, un espace de prescription souvent, un lieu de savoir, de culture et de distinction tout du moins, dans lequel la place de chacun est déterminée par un ensemble de codes. A ce titre, la relation ne peut être neutre.

L'analyse des relations entre usagers et bibliothèque pose ainsi plusieurs types de questions. Comment ont lieu les interactions ? Quelle est la place de chacun dans le jeu de la médiation : le bibliothécaire est-il prescripteur, conseiller, porteur de violence symbolique ou se trouve-t-il dans une situation d'égalité avec l'utilisateur ? Ce dernier est-il actif, passif, demandeur ?

L'analyse de la relation permet également d'aborder la question dans les deux sens : comment les usagers se représentent-ils la bibliothèque mais aussi, comment les bibliothécaires se représentent-ils les usagers ? Les uns et les autres se connaissent-ils ou se méconnaissent-ils mutuellement ?

Les usages, les représentations, les rôles de chacun construisent l'espace physique, numérique et symbolique de la bibliothèque. Les relations sont donc une question centrale. Toutefois, les mutations culturelles, sociales et économiques incitent aujourd'hui à les repenser. L'espace physique, numérique et symbolique qui est laissé aux usagers semble aujourd'hui insuffisant et les efforts faits en ce sens sont encore souvent embryonnaires. Alors que l'on annonce vouloir replacer l'utilisateur au cœur de la bibliothèque, s'en donne-t-on les moyens ? A l'heure où le modèle de bibliothèque cherche un second souffle, cette question est essentielle.

## **2. Une nécessaire évolution des relations ? Essoufflement du modèle et remise en question des relations existantes**

Le modèle de la médiathèque à la française rencontre aujourd'hui d'importantes remises en cause. Alors que de la fin des années 1960 aux années 1990, les bibliothèques se sont modernisées et démocratisées, les chiffres montrent aujourd'hui un recul du prêt et un faible nombre d'inscrits. Comme l'indique A-M. Bertrand :

*« Notre hypothèse est, en effet, que le modèle de bibliothèque publique « à la française », tel qu'il a été adopté depuis les années 1970, a structuré le développement des bibliothèques publiques pendant trois décennies. Et qu'il ne le fait plus aujourd'hui. »<sup>4</sup>*

Les symptômes de l'essoufflement sont nombreux. La construction du modèle de médiathèque a dans un premier temps favorisé l'apparition de nouveaux publics, plus jeunes, qui ont participé à la hausse de la fréquentation. Des efforts ont été faits pour la construction d'établissements, la professionnalisation de leurs personnels, la diversification des collections. Cependant, à la fin des années 1990, s'est ensuivie une stagnation du nombre d'inscrits et une baisse du nombre de prêts qui constituent encore – et certainement à tort – le mode d'évaluation le plus répandu en bibliothèque. Certes, l'enquête du Crédoc incite à reconsidérer ces chiffres au regard de l'évolution des usages de la bibliothèque : le nombre de non-inscrits augmente, de même que les séjournateurs, or ces usagers n'utilisent pas les documents de la bibliothèque. Cette évolution ne suffit cependant pas à expliquer le faible nombre d'inscrits, qui ne dépasse pas les 20%.

L'essoufflement du modèle se lit aussi à travers la panne de la démocratisation culturelle: la hausse de la fréquentation des années 1980 a surtout profité aux classes moyennes. L'intériorisation d'un certain sentiment d'échec a conduit les bibliothécaires à concentrer leurs efforts sur les absents, en multipliant les actions en direction des publics captifs (écoles, hôpitaux, prisons, etc.). Si ces actions ont permis de toucher des publics éloignés de la bibliothèque, elles sont loin d'apporter une solution satisfaisante, ne touchant que des échantillons limités de la population. Cette crise de la démocratisation a entraîné une certaine tension au sein de la profession : certains critiquent une bibliothèque jugée trop prescriptive et reproductrice d'une culture de classe porteuse de violence symbolique tandis que d'autres refusent une bibliothèque répondant à une demande façonnée par la société de consommation.

La crise du modèle se dessine également par le biais des représentations des usagers. Si l'utilité sociale de la bibliothèque est reconnue (80% des français la considèrent utile à

---

<sup>4</sup> BERTRAND Anne-Marie (coord.), BETTEGA Emilie, CLEMENT Catherine, *et al.* Quel modèle de bibliothèque ? Villeurbanne : Presse de l'Enssib, 2008. 183 p.

tous<sup>5</sup>), celle-ci souffre d'une image vieillie et bien que certains la perçoivent comme un centre culturel, d'autres la considèrent encore comme un centre d'études austère<sup>6</sup>. La concurrence des autres médias et d'Internet participe à ce déficit d'image.

Les causes de cette crise des bibliothèques ne sont-elles pas imputables au modèle lui-même ? Catherine Clément, dans une analyse sans concession de cet essoufflement, critique un modèle pris dans ses propres contradictions.

L'action culturelle, dont les moyens ont été concentrés sur les événements les plus visibles et non sur l'accompagnement quotidien et à long terme des usagers, draine des publics peu diversifiés.

Le rôle éducatif représente un vecteur de légitimité essentiel aux yeux des élus. Or les bibliothécaires ont favorisé les partenariats avec les écoles, au risque que la bibliothèque soit assimilée à un lieu d'étude et au détriment de la formation au long de la vie qui touche un public plus diversifié.

La fonction sociale est considérée comme l'une des missions essentielles des bibliothèques qui prônent l'intégration par la culture. Pour autant, les bibliothèques ne prennent pas la mesure de ce rôle se situant « *plutôt du côté du savoir que de l'information* »<sup>7</sup> et négligeant de répondre aux besoins sociaux.

En ce qui concerne l'offre, les bibliothécaires ont privilégié la diversification des collections et des supports à une logique de contenus en adéquation avec les besoins de la population desservie.

Enfin, la professionnalisation s'est traduite par un repli sur les compétences techniques, en particulier documentaires et gestionnaires qui correspondent mal aux besoins actuels (médiation, connaissance des publics, prestation de service etc.).

Si les causes de l'essoufflement sont multiples, la principale d'entre elles concerne la relation avec les publics. L'intérêt revendiqué pour les publics entre en contradiction avec les pratiques professionnelles : les horaires d'ouverture évoluent peu, et les services aux publics sont en général limités à l'accueil et l'inscription des usagers. Si la « demande » des publics est de plus en plus mise en avant, elle demeure en réalité mal connue et sert avant tout à susciter l'adhésion des élus aux projets d'établissements. Selon C. Ion, l'évaluation des usages elle-même a perdu son sens, passée de l'analyse de l'impact de l'offre à celle de sa pertinence au regard de la satisfaction des publics<sup>8</sup> :

*« Ainsi, la sociologie ne sert plus tant à confronter l'idéal global de démocratisation à sa réalisation effective, qu'à procurer aux bibliothécaires des outils d'analyse des besoins de la population desservie. »*

Cette situation conduit C. Clément à affirmer<sup>9</sup> :

*« A l'intérêt pour les publics affiché par le modèle, s'opposent non seulement la réalité du métier de bibliothécaire mais également la réalité de l'organisation de la médiathèque. Contrairement aux musées, les « services des publics » sont encore quasiment inexistantes au sein des bibliothèques. Quand ils existent, ils se limitent le plus souvent aux services d'accueil et d'inscription. Ce qui tendrait à faire penser que l'argument du « souci des publics » a surtout valu pour la légitimité qu'il donnait et que les publics ont été pour partie instrumentalisés. En outre, c'est un fait, les bibliothécaires*

<sup>5</sup> MARESCA Bruno, EVANS Christophe, Gaudet Françoise (collab.). *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou, 2007, p.149.

<sup>6</sup> MARESCA Bruno, EVANS Christophe, Gaudet Françoise (collab.). *op. cit.* p.147.

<sup>7</sup> BERTRAND Anne-Marie (coord.). *op. cit.* p52

<sup>8</sup> BERTRAND Anne-Marie (coord.). *op. cit.* p105

<sup>9</sup> BERTRAND Anne-Marie (coord.). *op. cit.* p65

*connaissent mal leurs publics, réels ou potentiels. La bibliothèque publique semble reposer sur un triangle insurmontable entre le bibliothécaire, le document et l'utilisateur physique, présent dans les murs. »*

La place laissée aux publics semble extrêmement limitée.

Les représentations des uns et des autres sont également en cause dans la crise du modèle. De fait, les relations entre bibliothèques et usagers sont complexes et problématiques.

Si la modernisation a joué un rôle déterminant dans l'attractivité des bibliothèques, les usagers laissent encore entendre une certaine insatisfaction. 55% des Français trouvent les bibliothèques attractives, 30% austères et 15% sont sans avis<sup>10</sup>. L'enquête conduite par B. Maresca<sup>11</sup> révèle que les usagers connaissent parfois mal leur bibliothèque: nombreux sont ceux qui ignorent qu'il s'agit en réalité d'une médiathèque ou qui la perçoivent comme un lieu destiné à un usage scolaire, réservé aux jeunes. Les codes et les restrictions en offrent une image sévère. L'enquête identifie les attentes exprimées : un lieu moins restrictif, plus convivial, des espaces de sociabilité et de partage (bistro, librairie...), une meilleure valorisation des acquisitions grâce à des critiques. Un rapport hollandais qui interrogeait les usagers sur leurs attentes à l'égard des bibliothèques indiquait des vœux similaires: une liberté de choix accrue, l'individualisation des services, l'assouplissement des contraintes horaires, une ambiance agréable, des services diversifiés (crèches, cafés, espaces de formations, etc.), animation culturelle et collections variées<sup>12</sup>. Si l'on ajoute que la moitié des usagers ne s'adresse quasiment jamais aux bibliothécaires, on comprend mieux le problème lié aux relations entre usagers et bibliothécaire.

Cette méconnaissance est mutuelle. A-M. Bertrand fait ainsi remarquer dans *Les bibliothécaires face au public* que les bibliothèques connaissent relativement mal les usagers. Paradoxalement, alors que les bibliothécaires cherchent à développer la fréquentation de leurs établissements, cette hausse est source de désenchantement. Non seulement le public nombreux occasionne des tâches répétitives qui donnent aux bibliothécaires un rôle de « caissiers » peu valorisant, mais les nouveaux publics, qui maîtrisent mal les codes de la bibliothèque, ne correspondent pas aux publics idéaux recherchés. Les bibliothécaires tendent à distinguer les bons publics (usager de bonne volonté, néophyte) aux mauvais publics (étudiants, bandes d'adolescents, consommateurs, etc.). La relation avec les publics est pourtant centrale dans le métier de bibliothécaire : l'identité professionnelle, le rôle de conseil, de médiation ou de prescription se construit en partie dans cette relation au public.

La crise du modèle de bibliothèque conduit donc à interroger la relation entretenue entre bibliothèque et usagers, en ce qui concerne les usages (prêt, fréquentation, types de publics), les représentations (connaissance mutuelle, attentes et insatisfactions à l'égard de la bibliothèque, à l'égard des publics) et les rôles de chacun. Répondre à l'essoufflement du modèle implique de refonder la relation entre bibliothèque et usagers et pour cela de repenser l'organisation interne de l'établissement, ses objectifs essentiels. Les bibliothèques doivent se tourner vers leurs publics, chercher à mieux les connaître, répondre à leurs besoins, les replacer au cœur de l'établissement.

---

<sup>10</sup> MARESCA Bruno. *op cit.*

<sup>11</sup> MARESCA Bruno. *op cit.*

<sup>12</sup> SERVET Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2009.

### 3. Une nécessaire évolution des relations ? Nouvelles pratiques culturelles, sociales et économiques liées aux TIC<sup>13</sup>

Au débat de la démocratisation s'est substitué celui de la remise en cause de l'utilité sociale des bibliothèques dans la société de l'information et des pratiques numériques. Faut-il continuer à investir dans les bibliothèques alors même que le nombre d'inscrits et de prêts diminuent et qu'Internet offre un accès au savoir gratuit ? Les mutations culturelles, sociales et économiques induites par le développement des TIC obligent la bibliothèque à s'adapter. Le renouvellement des relations entre usagers et bibliothèque est plus que jamais indispensable si celle-ci veut éviter de se retrouver à la marge :

*« La médiathèque s'était donnée pour ambition de refléter le visage changeant du monde. Paradoxalement, la bibliothèque publique à la française s'attache plutôt à changer le monde qu'à l'accompagner. Elle revendique de ne pas être miroir de la société mais d'être un lieu autre, hors du monde, légèrement décalé. Si nous faisons nôtre cette revendication de « pas de côté », d'« ouverture du champ des possibles », il nous semble par ailleurs que, dans un souci de décalage, la médiathèque a finit par se retrouver excentrée, peut-être un peu trop à l'écart du monde tel qu'il est et tel qu'il évolue. »<sup>14</sup>*

Une enquête de Médiamétrie menée en 2006 indiquait qu'Internet est devenu la principale source d'information des citoyens. La bibliothèque se trouve concurrencée dans sa mission fondamentale : l'accès à la culture et à l'information. Non seulement les moteurs de recherche tendent à remplacer la recherche bibliographique mais de plus en plus de contenus sont directement accessibles en ligne. Outre la recherche d'information (la controversée Wikipedia, etc.), Internet donne accès à une offre quasiment illimitée de produits culturels dématérialisés : musique, films, livres ou presse sont accessibles immédiatement, à domicile et gratuitement. Les offres légales sont d'ailleurs de plus en plus nombreuses (Deezer, Spotify, etc.). Cet accès en ligne permet aux internautes de s'affranchir de la plupart des contraintes de la bibliothèque (horaires d'ouvertures mal adaptés, distance, offre limitée, procédures d'inscription, retour des documents, etc.) qui constituent l'un des principaux freins à la fréquentation comme le rappelle l'enquête menée par B. Maresca<sup>15</sup>. Si les pratiques culturelles se superposent plus qu'elles ne s'excluent, la concurrence existe bel et bien en termes de temps et d'accessibilité. Ainsi, on observe que le choix des consommateurs de produits culturels s'effectue notamment en fonction des critères suivants : coût, rapidité, qualité, commodité et réutilisation du service. Les usages deviennent nomades : les clients / usagers sont de moins en moins fidèles à un lieu ou à un service et il faut sans cesse chercher à les reconquérir. On notera cependant qu'il y a plus d'internautes parmi les usagers des bibliothèques que parmi les non-usagers et qu'Internet est souvent utilisé en complément de la visite (recherche dans le catalogue, informations pratiques, services en ligne, etc.)

Internet offre des avantages pratiques indéniables en termes d'accessibilité de service, ce qui est loin d'être anodin à *L'âge de l'accès*<sup>16</sup> décrit par J. Rifkin. Mais ce n'est pas

<sup>13</sup> Technologies de l'Information et de la Communication

<sup>14</sup> BERTRAND Anne-Marie (coord.). *op. cit.* p.67.

<sup>15</sup> MARESCA Bruno. *op. cit.*

<sup>16</sup> RIFKIN Jeremy. *L'âge de l'accès. La nouvelle culture du capitalisme.* Paris : La Découverte, 2005, 394 p.

tout : les technologies numériques modifient également en profondeur le mode d'appropriation des savoirs. On observe ainsi de nouveaux modes d'accès à la connaissance. Avec les sites collaboratifs, les wikis, les forums, blogs, etc., la prescription se déplace pour devenir horizontale. Ce ne sont plus les parents, l'école, ou les institutions telles que la bibliothèque, acteurs traditionnels de la prescription, qui guident dans la surabondance des produits culturels mais les pairs, les amis, les membres d'une communauté d'intérêt. Cette désintermédiation rend le prescripteur invisible, anonyme. Ces évolutions s'accompagnent d'un affaiblissement des pratiques légitimes, d'une diversification des usages et d'une individualisation des pratiques culturelles.

L'incidence des technologies numériques se lit dans l'accès au savoir, dans son mode d'appropriation mais également dans la nature même du savoir et dans les modèles d'économie de la connaissance. Paradoxalement, le savoir perd et gagne en valeur. La production de la connaissance incite à repenser la notion même de savoir. Chacun a désormais le pouvoir de devenir auteur, de produire de l'information ou des produits culturels et de les diffuser. La rareté de ces derniers a laissé place à l'abondance et l'enjeu est désormais de se repérer au cœur de ces flux qui échappent à toute entreprise de maîtrise ou de totalisation. Le savoir et la culture, disponible en quantité illimitée mais d'inégale qualité se sont en partie dévalués : il devient nécessaire d'évaluer les sources de chaque information. Pour autant, la valeur du savoir est devenue une valeur essentielle, comme le démontre J. Rifkin dans *L'âge de l'accès*<sup>17</sup>. Celui-ci explique qu'il ne faut plus réfléchir en termes de propriété mais d'accès : le savoir est donc devenu un enjeu économique fondamental pour les entreprises. L'exclusion économique, sociale et culturelle passe par l'absence d'accès, ce qui explique les débats actuels autour du rôle des moteurs de recherche et de la nécessité pour le savoir de rester un bien public.

Enfin, le Web 2.0 a entraîné des changements sociaux d'importance. Les échanges prennent désormais place dans des logiques de réseau. Les internautes se rencontrent par communautés d'intérêt à travers les réseaux sociaux, les sites de partage (liens, photos, musique, etc.). Les rapports deviennent horizontaux, participatifs et les rôles se modifient : l'internaute n'est plus passif mais acteur. Il produit, commente, indexe, transmet l'information, et en profite pour rencontrer d'autres internautes.

Toutes ces transformations ont une incidence sur les pratiques des usagers en bibliothèque. De nouveaux types d'usages, de représentations et une nouvelle répartition des rôles apparaissent de manière difficilement contrôlable. Les bibliothèques doivent s'y adapter et faire évoluer leur organisation afin de répondre à cette incontournable évolution de leurs relations avec les usagers.

Les usages de la bibliothèque évoluent. Si le nombre d'inscrits et de prêts sont en baisse, les pratiques sont plus diversifiées. L'enquête du Crédoc a mis en évidence l'augmentation du nombre de non-inscrits et de séjournants qui utilisent souvent la bibliothèque comme lieu de travail. Les visites s'espacent mais sont plus longues, cinquante minutes en moyenne, ce qui est certainement dû au développement du nombre de places assises et à la diversification de l'offre et des services qui incitent à rester. C. Roux, dans une mémoire de l'Enssib consacré aux publics des bibliothèques de Marseille<sup>18</sup> fait le même type de constat : la moitié des usagers interrogés disent venir

<sup>17</sup> RIFKIN Jeremy. *Op cit.*

<sup>18</sup> ROUX Catherine. *Usages et usagers dans une bibliothèque récente : l'Alcazar, BMVR de Marseille*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2004. 109 p.

pour emprunter, l'autre moitié pour lire, profiter des animations, discuter avec des amis, utiliser Internet ou flâner. Ces nouveaux publics sont moins fidèles et consacrent globalement moins de temps à la bibliothèque. L'enquête du Crédoc insiste sur la perméabilité entre inscrits et non-inscrits, emprunteurs et non emprunteurs : il est donc important de ne pas hiérarchiser ces différents types d'usages et d'y répondre par une offre de services adaptée.

On note également des changements générationnels dans le public des bibliothèques. La modernisation des médiathèques a contribué à attirer les jeunes. Ceux-ci ont des pratiques différentes de celles de leurs aînés : ils utilisent volontiers la bibliothèque comme lieu d'étude ou de rencontre, ont moins de temps à y consacrer et en acceptent moins facilement les contraintes. Dits « génération Y », ils sont relativement à l'aise avec les technologies et se montrent plus habitués à adopter une attitude d'acteurs que de consommateurs passifs. L'effet générationnel touche également les personnes âgées, de plus en plus nombreuses à se rendre en bibliothèque puisque se rapprochent de la retraite des personnes habituées à fréquenter les bibliothèques depuis leur enfance. Ces différents usages doivent cohabiter et obligent les bibliothèques à s'adapter.

Les bibliothécaires doivent être attentifs aux transformations des usages et aux attentes de leur public. Si le modèle de bibliothèque veut retrouver un second souffle, il semble essentiel de repenser les relations avec les usagers et de leur proposer des services adaptés. Pour autant, la bibliothèque ne doit pas renoncer à proposer des modes d'accès au savoir différents et se faire le miroir de pratiques culturelles médiatisées par la grande distribution. Mais il devient de plus en plus difficile de se contenter d'une offre figée, verticale, prescriptive et proposée en masse à un public habitué à des pratiques souples, horizontales, participatives et personnalisées. Il faut construire de nouvelles relations avec les usagers.

## **B. Le rôle central des services et de la servuction pour repenser la relation entre bibliothèques et usagers**

### **1. La relation est avant tout une relation de services**

Nous avons pu constater que la relation entre usagers et bibliothèque est centrale et qu'elle a participé à structurer l'évolution du modèle de bibliothèque depuis plusieurs décennies. L'essoufflement actuel des bibliothèques est en partie lié à l'insuffisante prise en compte de la place de l'utilisateur. Celles-ci doivent également s'adapter à une transformation profonde des pratiques culturelles, sociales, et économiques. Il faut donc repenser les relations, non comme un outil marginal au service d'un projet mais bien comme un élément au cœur du projet de services de la bibliothèque. Comment s'adapter et créer les conditions de relations renouvelées et dynamiques ?

Nous avons vu que la relation se tisse entre l'utilisateur, le bibliothécaire et la bibliothèque, celle-ci étant entendue comme un système d'éléments fonctionnant de manière interdépendante : l'espace physique et numérique, les ressources documentaires, les services, le personnel, le projet d'établissement, etc. Tous ces éléments influent sur les usages, les représentations et la distribution des rôles entre usagers et bibliothécaires. Longtemps focalisées sur la collection, les bibliothèques commencent à prendre en compte les autres éléments du système. Certaines se sont engagées dans une réflexion autour de l'accueil et de sa professionnalisation dans le but de revaloriser le rôle de

conseil des bibliothécaires en supprimant les tâches répétitives ou techniques (automates de prêt, récupération des notices) pour leur laisser le temps de tisser de véritables relations avec les usagers. Certaines ont choisi de transformer les espaces, privilégiant des plateaux ouverts, équipés de mobiliers confortables et d'endroits conviviaux, quitte à supprimer certains rayonnages afin de laisser une place physique mais également symbolique à l'utilisateur. Ces évolutions participent de la modification de la relation, influent sur l'image de la bibliothèque, mais restent à notre sens insuffisantes.

L'élément essentiel de la relation entre l'utilisateur et la bibliothèque est la relation de service. En effet, les services occupent une place de plus en plus centrale en bibliothèque. Il ne s'agit pas d'une transformation marginale de celle-ci mais d'une modification essentielle de sa structure et de ses missions : au système traditionnel de production-distribution (production d'un fonds et distribution par le prêt), se substitue progressivement une offre fondée sur les services. De quelle manière cela se manifeste-t-il ? Bertrand Calenge analyse ainsi cette transition :

- Le **processus de distribution** repose sur une collection (le produit) que les bibliothécaires s'attachent à conserver, mettre en valeur et communiquer aux usagers par le biais de la médiation. Ce processus est évalué par le nombre de prêts et d'inscrits.
- Le **processus de service** repose sur le public, dont les bibliothécaires évaluent les besoins afin de leur offrir une information utile, au travers de relations personnalisées. Ce service s'évalue avant tout par la satisfaction des besoins de l'utilisateur et repose sur une connaissance fine du public.

Le rôle de la bibliothèque est traditionnellement présenté en référence à la collection : il s'agit de mettre des documents à disposition, de les proposer au public et éventuellement d'offrir une assistance documentaire. Dans le processus de service, le rôle de la bibliothèque fait référence à l'utilisateur. B. Calenge propose ainsi de redéfinir le rôle de la bibliothèque : « accueillir, orienter, informer ».

*« Il s'agit désormais de la considérer non plus comme un fonds stocké à l'usage d'amateurs, mais comme un fonds rendu vivant par l'usage. Ce n'est plus en accumulant du savoir que la bibliothèque gagne sa légitimité sociale, mais en aidant la communauté à s'approprier ce savoir. Si la collection reste centrale, c'est par l'usage qui en est fait, non par les documents ou accès documentaires qui la composent, et l'objet de la bibliothèque est non de développer cette collection comme fonds, mais de satisfaire les besoins d'information de publics à l'aide de ce fonds vivifié. »<sup>19</sup>*

Cette mutation n'est pas propre aux bibliothèques. La société post-industrielle se présente comme une société de services au sein de laquelle l'échange d'informations et de savoirs constitue l'activité essentielle. Ce modèle économique, qui repose sur l'accès au savoir ainsi que la maîtrise de l'innovation et des technologies se substitue au modèle de production-distribution. La concurrence entre les entreprises se joue de moins en moins sur les produits et les prix. La différenciation et l'innovation se traduisent en termes de services et de relations avec les clients. Si l'on prend l'exemple des opérateurs de téléphonie mobile, ceux-ci se différencient moins en termes d'offres téléphoniques que de relations clients et ciblent d'ailleurs leurs campagnes publicitaires sur cet

<sup>19</sup> CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999. p.72

élément. Les bibliothèques n'ont pas échappé à cette transition : les biens, c'est-à-dire la collection, perdent peu à peu le premier plan, le rôle de la bibliothèque étant avant tout d'offrir accès à l'information par le biais de diverses sources documentaires (physiques, numériques) et à travers différents services. Dans la nouvelle économie de la connaissance, la bibliothèque ne gère plus un stock mais des flux, dans un contexte d'abondance et non de rareté de l'information et des biens culturels. Le cœur de l'activité se déplace donc des collections vers les services et leurs usagers.

Comment définir la notion de service ? Pour B. Calenge, « *est service tout ce qui, dans l'existence et l'activité de la bibliothèque, est rencontré entre un des éléments de l'organisation et le public.* »<sup>20</sup> J. Gadrey, dans la *Socio-économie des services*<sup>21</sup>, précise cette définition extensive à travers trois critères : le produit fini est immatériel, non stockable et le processus de production suppose une proximité et une interaction étroites entre le prestataire et les usagers, celles-ci pouvant aller jusqu'à la coproduction du résultat. P. Eiglier et E. Langeard, dans *Servuction : le marketing des services*<sup>22</sup> insistent sur les acteurs du service et la dimension systémique de celui-ci. La relation de service est présentée comme un jeu d'interactions entre un prestataire (le bibliothécaire), un bénéficiaire (l'utilisateur) et une offre. A la différence du système de production-distribution, la présence du bénéficiaire est indispensable à la production de service, dont il est à la fois consommateur et coproducteur. On distingue plusieurs éléments dans ce système :

- **L'utilisateur** : consommateur et acteur de la prestation de service, sa présence est indispensable.
- **Le personnel en contact** : peut être présent ou absent.
- **Le support physique** : support matériel nécessaire à la production du service (documents, bureau d'accueil, bibliothèque dans son ensemble, localisation géographique, décor, etc.).
- **Le système d'organisation interne** : les objectifs, la structure, les activités de la bibliothèque influent sur la relation de service.
- **Les autres usagers** : leur présence influe sur le service (sociabilité, ambiance des lieux, gêne sonore, etc.)

Le service ne peut donc être extrait de l'environnement dans lequel il prend place. Passer du système de production-distribution au système de prestation de services implique de réfléchir à la mise en place de nouveaux services et de repenser les missions de la bibliothèque, son organisation interne et la place des usagers.

## **2. Analyse conceptuelle de la notion de service : vers de nouveaux services ? Une évolution des services ? Une modification de la servuction ?**

Le passage du système de production au système de prestation de service est amorcé. Nombreuses sont les bibliothèques qui proposent aujourd'hui de « nouveaux services ». Pour comprendre cette mutation du modèle de bibliothèque, il est nécessaire de se

---

<sup>20</sup> CALENGE Bertrand. *Op. cit.* p.22

<sup>21</sup> GADREY Jean. *Socio-économie des services*. Paris : La Découverte, 2003. 123 p.

<sup>22</sup> EIGLIER Pierre et LANGEARD Eric. *Servuction : Le marketing des services*. Paris : McGraw-Hill, 1991.

pencher sur cette notion de « nouveau service », fréquemment utilisée mais souvent de manière imprécise.

La « nouveauté » peut prendre différentes formes.

Il suffit de visiter les portails Internet des bibliothèques pour constater que celles-ci communiquent volontiers sur les « nouveaux services » lorsqu'elles mettent en place un service qu'elles ne proposaient pas auparavant. La nouveauté consiste donc dans le *renouvellement de l'offre* et non dans le service lui-même, qui existe parfois depuis de nombreuses années dans d'autres établissements. On peut prendre pour exemple la relative nouveauté des comptes d'utilisateurs, actuellement en plein développement sur les sites de bibliothèques mais présents depuis de nombreuses années sur la plupart des sites commerciaux comme Amazon ou EBay.

Parler du développement de nouveaux services en bibliothèque peut également concerner leur *degré d'innovation* mais risque alors de porter à confusion. Que dire d'un service effectivement nouveau, mais qui se trouve encore à l'état expérimental dans une poignée d'établissements ? Il s'agit bien là de nouveaux services, mais il faut prendre garde à ne pas présenter leur nouveauté comme un état de fait général. Comme l'analysent très bien Anne-Marie Chartier et Jean Hébrard au sujet de l'histoire des bibliothèques au XX<sup>ème</sup> siècle 23:

*« On ne cesse de mettre en avant des expériences pilotes ou de décrire des réalisations ponctuelles remarquables, d'autant plus exemplaires qu'elles sont uniques et sont comme l'arbre qui cache l'absence de la forêt »*

Enfin, sont présentés comme nouveaux les services dont le mode de production change. Le développement des services en ligne illustre très bien ce dernier cas. L'installation des automates de prêt par exemple ne constitue en rien une nouveauté en termes de service : il s'agit d'un service traditionnel (prêt de document) dont les modalités d'accès sont modifiées (automatisation). Il faut dans ce cas prendre soin de distinguer les *modifications* du service et de la *servuction*.

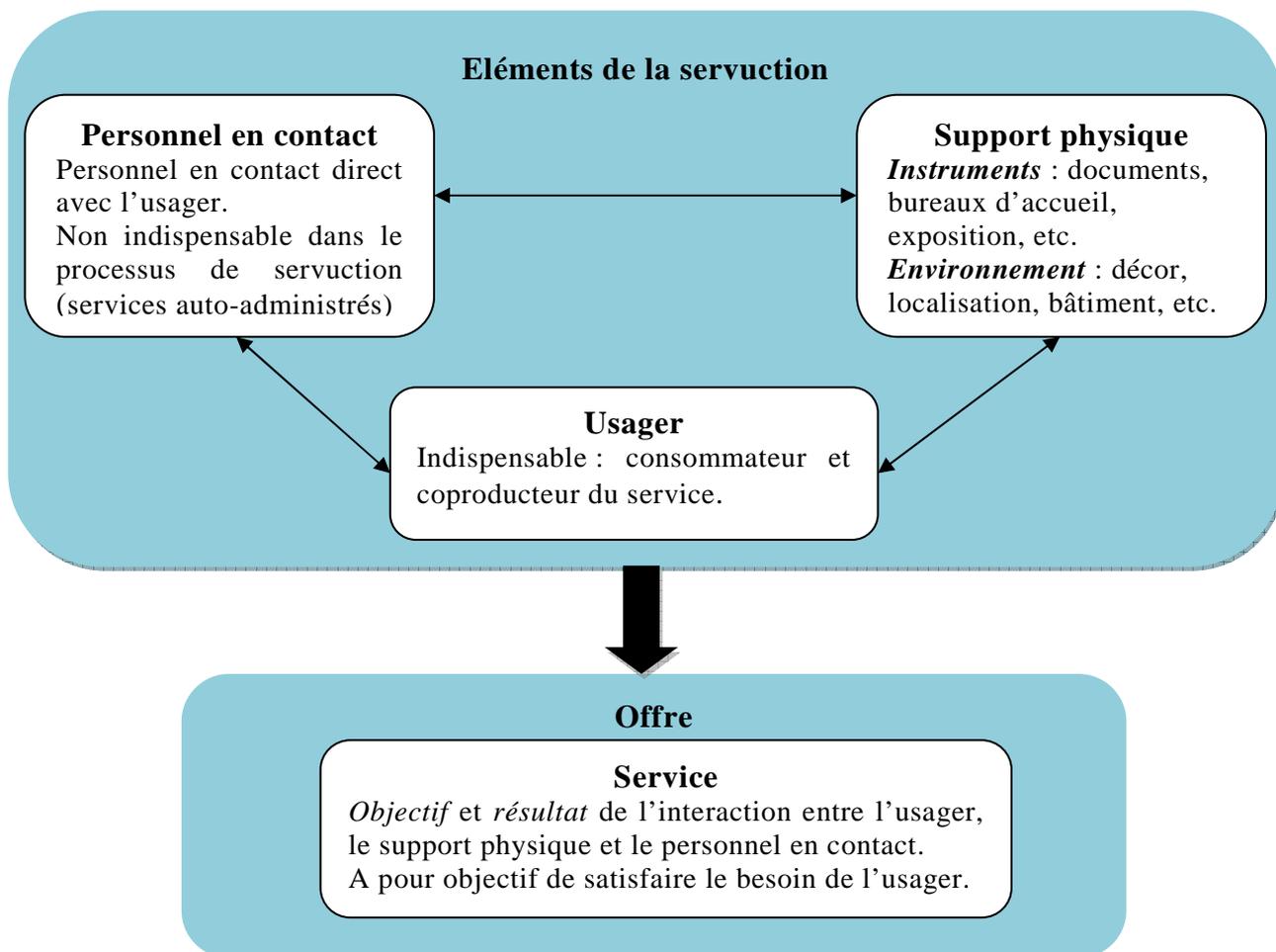
Que recouvre ce concept de servuction ? De la même manière que l'on parle de « production » de produits, il est possible de parler de « servuction » de services, néologisme défini par P. Eiglier et E. Langeard comme « *l'organisation systématique et cohérente de tous les éléments physiques et humains de l'interface client-entreprise nécessaires à la réalisation d'une prestation de service dont les caractéristiques commerciales et les niveaux de qualité ont été déterminés.* »<sup>24</sup> elle peut être schématisée de la manière suivante<sup>25</sup> :

---

<sup>23</sup> CHARTIER, Anne-Marie, HEBRARD, Jean. *Discours sur la lecture*. Paris, BPI-Centre Pompidou / Fayard, 2000.

<sup>24</sup> EIGLIER Pierre et LANGEARD Eric. p 15

<sup>25</sup> Ce schéma s'inspire de la figure 1.5 présentée dans *Servuction : Le marketing des services*. Op. cit. p.15.



**Figure 1 : les éléments fondamentaux du système de servuction adaptés à la bibliothèque**

La servuction est un concept clé pour analyser les mutations des services. Ainsi, il s'agit de bien distinguer le service (l'offre) de sa servuction (support physique, rôle du personnel en contact et rôle de l'utilisateur). En effet, pour faire évoluer leur offre les bibliothèques peuvent se différencier en innovant sur le service, le support physique, le personnel en contact ou la place de l'utilisateur.

Si l'on prend l'exemple des automates de prêt, le service rendu à l'utilisateur est un service traditionnel : il s'agit de prêt et du retour des documents. L'innovation ne concerne donc pas le service mais sa servuction. Premièrement, le support physique n'est plus le même : le bureau de prêt est remplacé par une machine constituée d'un écran et d'une douchette ou d'une platine RFID. Le personnel en contact, second élément de la servuction connaît lui aussi des évolutions : il n'effectue plus les opérations de prêt mais se contente d'aider les utilisateurs qui rencontrent des difficultés avec les machines. Enfin, le rôle de l'utilisateur est modifié : celui-ci n'attend plus passivement que ces ouvrages soient enregistrés mais effectue lui-même les opérations nécessaires. Il s'agit d'un service auto-administré.

Cette analyse des éléments de la servuction permet de s'interroger sur les différentes manières d'innover en matière de service afin d'influer sur la relation entre bibliothèque et utilisateurs. Il est ainsi possible de proposer de nouveaux services mais également de nouvelles servuctions pour les services déjà existants. C'est pourquoi nous préférons

parler de « services innovants » plutôt que de « nouveaux services », expression multiforme et imprécise. Nous ne chercherons pas à réaliser une étude exhaustive des nouveaux services en bibliothèque, mais essaierons de dessiner des tendances en terme d'innovation, afin de comprendre comment évolue le modèle de bibliothèque et de réfléchir à la manière de conduire une stratégie d'innovation : souhaite-t-on innover sur la place réservée à l'utilisateur ? Sur le rôle des bibliothécaires ? Sur les conditions matérielles d'accueil ? Il existe différents leviers pour transformer les relations entre bibliothèque et usagers, comme nous allons le voir à travers différentes typologies.

## C. Typologies des services innovants en bibliothèque

Les bibliothèques se tournent progressivement vers un modèle fondé sur les services, ce qui les conduit à s'interroger sur la manière d'innover en matière de services. Cette transition est à l'origine de nombreuses expérimentations et tâtonnements. Certains services ne sont expérimentés que dans quelques bibliothèques, d'autres sont déjà relativement répandus ; certains font évoluer les missions mêmes des bibliothèques, d'autres se contentent de redynamiser les services traditionnels. Tous participent de la transformation du modèle et des relations entre usagers et bibliothèques. Ils ont en effet une incidence sur les usages, les représentations et la place des usagers de la bibliothèque mais également sur le rôle des bibliothécaires.

Quels sont donc ces services innovants ? L'objectif des typologies qui suivent est de proposer une liste de services innovants actuellement offerts dans les bibliothèques. Cette liste ne prétend pas à l'exhaustivité : le manque de données ainsi que la définition souvent imprécise des notions de services et d'innovation rendent difficile la collecte d'informations comparatives fiables. Il s'agit donc d'un catalogue d'expériences, menées essentiellement dans les bibliothèques françaises. Il n'était pas question d'ignorer les initiatives étrangères, d'autant plus que nos voisins (pays Anglo-Saxons, Pays-Bas, Scandinavie) sont précurseurs en ce qui concerne le développement des services et la conduite de l'innovation et qu'avec les technologies numériques, les idées circulent, les expériences s'exportent. Mais nous avons choisi de nous pencher plus particulièrement sur la situation des bibliothèques françaises. Les exemples proviennent des informations publiées sur les sites Internet des bibliothèques ainsi que sur les blogs de bibliothécaires qui se font souvent l'écho d'initiatives originales. Toutes les BMVR et plusieurs BM des grandes villes françaises<sup>26</sup> ont été observées. Les BMVR, construites relativement récemment sont généralement des lieux d'expérimentation en matière de services. Certaines bibliothèques de taille petite ou moyenne<sup>27</sup> ont également offert des exemples intéressants de services innovants, découverts au fil des blogs, des sites de partages de liens et des agrégateurs de données.

A l'issue de ces recherches, il apparaît que les services innovants forment un ensemble varié et hétéroclite, c'est pourquoi il paraît indispensable de les classer. L'objectif des typologies proposées est de dessiner à travers les services les contours de la mutation du modèle de bibliothèque. Le classement choisi fait sens et n'est pas sans incidence sur les contenus classés.

---

<sup>26</sup> Châlons-en-Champagne, Bibliothèque francophone multimédia de Limoges, Marseille, Montpellier, Nice, Orléans, Poitiers, Reims, Rennes, La Rochelle, Toulouse, Troyes, Strasbourg, Nantes, Bordeaux, Lyon, Brest.

<sup>27</sup> St Herblain, Chaumont, Marennes d'Oléron, Dole, La Roche su Yon, Serfontaine, Soucieu-en-Jarrest... pour ne citer que quelques exemples.

Les services des bibliothèques sont souvent classés pas mission. On distingue ainsi les services en fonction de leur visée culturelle, informationnelle, éducative ou sociale. Cependant, il n'est pas rare qu'un même service réponde à plusieurs missions, ce qui rend cette typologie insuffisante. Le pôle emploi par exemple se situe au croisement de l'information (comment chercher un emploi), de l'éducatif (formations pour la rédaction de CV et de lettres de motivation) et du social (favoriser l'intégration sociale). Xavier Galaup proposait récemment dans un mémoire de l'Enssib<sup>28</sup> de différencier services documentaires et non documentaires. Là encore ce classement pose problème. X. Galaup présente notamment comme services non documentaires des services liés à la mission d'information : action culturelle, recherche de publics empêchés (dont le but est bien de donner accès aux ressources documentaires). Il semble qu'il existe peu de services absolument non documentaires, cette mission demeurant la mission essentielle de la bibliothèque : il paraît donc nécessaire de proposer une distinction plus fine.

Les typologies qui suivent visent notamment à classer les services au regard des relations engagées entre bibliothèque et usagers. Un premier classement par objet offrira un panorama thématique des services innovants. Ce classement dessine selon nous les grandes tendances qui marquent l'évolution du modèle. Les typologies suivantes ont pour but d'analyser la nature de l'innovation des services présentés. Les services sont classés non plus en fonction de leur objet, mais de la nature des relations engagées entre usagers et bibliothèque. Quatre critères seront retenus : le contexte matériel (services physiques ou en ligne), la place et le rôle des bibliothécaires, le degré de participation des usagers à la production du service et le degré de personnalisation de ces derniers.

Les différentes typologies proposées reposent sur la même liste de services. Celle-ci sera présentée intégralement dans la première typologie. Les exemples les plus significatifs seront sélectionnés pour les typologies suivantes, leur liste complète étant proposée en annexe.

## **1. Typologies des services par objet**

### ***a. Services facilitant l'accès à la bibliothèque***

De nombreux services se développent pour faciliter l'accès aux ressources de la bibliothèque. Nous entendons ici par accès l'accès matériel, technique à la bibliothèque et non le franchissement d'obstacles symboliques. Il ne s'agit pas de l'accès à l'information et à la culture qui fait l'objet d'un second point mais bien de l'accès à la bibliothèque comme entité physique ou numérique. L'objectif de ces services est de susciter le désir de fréquenter la bibliothèque en faisant tomber certaines contraintes matérielles et d'en faciliter la visite.

Certains de ces services sont anciens et ont simplement été modernisés (ex : comptes d'utilisateurs en ligne qui permettent de réserver ou prolonger un prêt). D'autres sont le signe d'un réel effort de rendre la visite de la bibliothèque pratique et agréable (ex : vestiaires, consignes, retour indifférencié des documents, crèches). D'autres enfin montrent la volonté de personnaliser l'accès à la bibliothèque pour mieux prendre en

---

<sup>28</sup> GALAUP Xavier. *L'usager co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2007.

compte les besoins des usagers (Ex : bibliothécaire référent, rencontre à domicile, accueil des personnes handicapées).

- **Compte utilisateur en ligne** : possibilité de réserver, prolonger un prêt, faire des suggestions d'achat à la bibliothèque
- **Flux RSS** (actualité, acquisitions, etc.)
- **Barre d'outils de la bibliothèque** à intégrer à son navigateur de recherche pour un accès rapide à différents services (catalogue, informations pratiques : horaires et modalités d'inscription, prêt, questions aux bibliothécaires, etc.)
- **Vestiaires, consigne**
- **Automates de prêt**
- **Retour des ouvrages dans n'importe quel point du réseau**
- **Accueil des publics handicapés moteurs, visuels et auditifs** :  
Accueil individualisé et visite de la bibliothèque en Langue des Signes Française  
Matériel adapté (ordinateurs, téléloupes, plages braille, imprimantes braille, Zoomtext, Jaw, Vocal Press), Collections spécialisées (audiolivres, transcription de titres en braille)  
Animations spécifiques (projections en audiovison, spectacles bilingues LSF, soirées silencieuses.
- **Visite de la bibliothèque**, des expositions, de l'atelier de reliure destinées à des groupes ou aux nouveaux usagers (visite parfois proposée par le service tourisme de la bibliothèque.)
- **Rencontre à domicile** : des bibliothécaires se rendent au domicile de tous les habitants de certains quartiers pour proposer un prêt à domicile renouvelable trois fois et sur rendez-vous.
- **Bibliothécaire référent** pour une famille ou un usager
- **Mise à disposition de salles de formation, crèches, salles de sport** (Grande-Bretagne)
- **Accueil d'autres services publics** : ANPE, etc.

### ***b. Services culturels et d'information : s'informer, découvrir, expérimenter, partager***

Il est intéressant d'observer comment ces services qui constituent traditionnellement le cœur de la bibliothèque évoluent. Les communautés d'e-lecteurs se substituent de plus en plus aux clubs de lecture, les commentaires en ligne et les billets de blog aux avis papier, la médiation horizontale encadrée à la médiation purement verticale. Si la mission culturelle de la bibliothèque reste centrale, elle est de plus en plus tournée vers le partage : les services innovants proposent de nouvelles modalités de découverte et d'échange qui favorisent la participation des usagers. La bibliothèque se fait lieu de rencontre, de dialogue et participe à la création du lien social. Les modalités d'accès à l'information se démultiplient : à la collection traditionnelle s'ajoutent les ressources numériques, les portails spécialisés, des journaux d'actualité, des réponses directes aux demandes particulières. La bibliothèque sort de ses murs grâce au portail numérique mais propose également des points d'accès en différents points du réseau (présence sur les réseaux sociaux, sites de partages de signets, wikis, etc.).

- **Consultation et prêt de documents numériques** : livres (Bibliomonde, Cyberlibris), musique (Bibliomédia), films (Cinézyme, Arte VOD), presse (lekiosque.fr), jeux (planetnemo.fr), etc.
- **Accès en ligne** : extranet de la bibliothèque musicale de Paris, etc.
- **Mise à disposition de nouveaux médias : télévisions** avec abonnement aux chaînes internationales, consoles de **jeux vidéo**, séances d'initiation à la **Wii**.
- **Animations en ligne** : expositions virtuelles, conférences en ligne
- **Services de questions/réponses** (Guichet du savoir, BiblioSésame, etc.)
- **Service de type « Rent a librarian »** : un bibliothécaire est à votre disposition pendant un certain temps pour vous aider dans vos recherches documentaires, vous guider dans l'utilisation des outils informatiques, etc.
- **Présence sur les réseaux sociaux** : Facebook, Myspace, Youtube
- **Communautés d'e-lecteurs** type babelio
- **Blogs**
- **Partage de signets : Delicious**
- **Agrégateurs : Netvibes**
- **Partage de photographies : Flickr**
- **Microblogging : Twitter**
- **Wiki**
- **Speed-booking** : sur le modèle des speed-dating, il s'agit de faire partager un coup de cœur en quelques minutes, un soir à la bibliothèque.
- **Portails thématiques ou sites web associés** : informations dans un domaine particulier, veille, actualité, liens, etc. Exemples : Point G à Lyon, Cyberbase à la BFML.
- **Portails et accès au catalogue adaptés pour des publics spécifiques** (ados, enfants, personnes handicapées)
- **Nouveaux types de sélections documentaires** : sitothèques, coups de cœur des bibliothécaires et des lecteurs sur le net, résumés des œuvres et commentaires critiques intégrés aux notices (partenariat avec Babelthèque, Libfly et Librarything pour atteindre le seuil critique du nombre de commentaires sur les notices), hit parade des documents les plus empruntés.
- **Journal d'actualité**
- **Animation culturelle de type université populaire**
- **Borne de téléchargement de logiciels et contenus libres** : la « Source » à Limoges.
- **Prêt de matériel** : e-books, ordinateurs, appareils photos, caméscopes, etc.
- **Mise à disposition de jouets**, costumes, petit théâtre.

### ***c. Services de formation : apprendre tout au long de la vie***

Le développement des services liés à la formation constitue l'une des évolutions importantes du modèle de bibliothèque. La mission éducative est pourtant depuis longtemps l'une des missions fondamentales des bibliothèques. Cependant, le regard porté sur cette mission se modifie. Alors que les bibliothèques se sont longtemps contentées d'offrir des espaces d'étude, des formations à la recherche d'information et

parfois un soutien scolaire pour les enfants, de plus en plus d'établissements proposent aujourd'hui des espaces d'autoformation, des ateliers, des ressources de formation en ligne. Ces formations sont moins tournées vers un usage scolaire que vers les besoins professionnels et de formation au long de la vie. On observe ainsi quatre domaines privilégiés de formation : informatique et technologies de l'information et de la communication, langues, recherche d'emploi, soutien scolaire. Les bibliothèques s'ouvrent également à des formations tournées vers les loisirs ou les pratiques amateurs : cours de musique, de cuisine, de danse, etc. Enfin, les formations sont de plus en plus adaptées aux besoins spécifiques et individuels.

- **Espaces multimédias** : accès libre aux ressources, autoformations, initiations ou ateliers
  - Apprentissage de l'informatique, des logiciels bureautique, d'Internet (courriel, achat en ligne, démarches administratives en ligne, etc.), du web 2.0 (blog, conception de sites web, etc.)
  - Retouche d'images, montage vidéo, musique assistée par ordinateur
  - Aide scolaire (Paraschool, service d'accompagnement scolaire interactif et personnalisé ; Toutapprendre.com, catalogue de cours)
  - Préparation des concours, préparation code de la route,
  - Apprentissage du français, des langues étrangères,
  - Cours de musique, de cuisine, etc.
  - Sites et logiciels ludoéducatifs
  - Accès à des bases de données, à des sélections de sites
- **Points emploi** : aide à la recherche d'emploi, sitotheque, formations, documentation.
- **Laboratoires de langue** multimédia.

#### ***d. Services favorisant les pratiques culturelles amateurs : créer, pratiquer, diffuser***

Les bibliothèques proposent depuis longtemps, et notamment pour les publics jeunesse, des ateliers tournés vers les pratiques culturelles : ateliers d'écriture, ateliers BD, etc. Ces services tendent cependant à être considérés comme une offre marginale, intégrée à l'action culturelle et parfois contestée dans sa légitimité au nom de la distinction entre offre et demande, pratiques amateurs et professionnelles.

Les services favorisant les pratiques amateurs semblent pourtant retrouver une place en bibliothèque. Les bibliothèques anglo-saxonnes notamment les considèrent comme une offre à part entière et multiplient les expérimentations. Outre des ateliers ponctuels, apparaissent des services permanents (ex : studios d'enregistrement, logiciels de retouche d'image). La bibliothèque se fait centre de ressource pour favoriser la création et offre des espaces de diffusion (ex : audioblogs). La DOK aux Pays-Bas se transforme parfois en véritable centre d'activités culturelles et artistiques avec les « summercamps ». A l'heure où la frontière entre productions culturelles amateurs et professionnelles devient de plus en plus fine, la bibliothèque ne peut ignorer cette nouvelle voie.

- **Summercamp** : ateliers danse, chant, théâtre, rédaction d'articles, lecture pour enfants, etc. (DOK, Pays-Bas)

- **Audioblogs** d'Arteradio : on diffuse ses productions sonores.
- Mise à disposition de **logiciels de musique assistée par ordinateur, de retouche d'image, de montage vidéo**
- Mise à disposition d'une **salle de répétition**
- Mise à disposition d'un **studio d'enregistrement** avec matériel, instruments, micros
- Mise à disposition d'une **salle de concert**
- Mise à disposition d'**instruments de musique** : piano, etc...
- **Borne interactive Automazic** pour télécharger des œuvres libres de droit et déposer ses propres enregistrements.
- **L'E-music box**: jukebox virtuel qui permet de découvrir les musiciens de la région Limousin (BFML)
- **Dépôts et prêts d'autobiographies amateurs**

## **2. Typologie en fonction du support physique (servuction) : services physiques et numériques**

L'offre de services en ligne des bibliothèques est en pleine expansion. Les bibliothèques s'hybrident entre espace physique et espace numérique, se dotent de portails 2.0 et construisent des offres de services en ligne de plus en plus diversifiées.

La frontière entre services physiques et numériques est variable. On trouve ainsi des services disponibles en ligne et au sein de la bibliothèque. Il s'agit généralement de services traditionnels qui ont été transposés dans l'environnement numérique (prêt de documents numériques, réservation, suggestions d'achat, etc.). La borne Automazic, installée à Gradignan, présente cependant l'exemple inverse : un service conçu pour le Net a été adapté à l'espace physique. Il existe donc également des transferts du numérique vers la bibliothèque physique.

D'autres services sont transposables mais présentent des modalités et des fonctionnalités différentes en fonction de l'espace dans lequel ils sont proposés. Les services d'autoformation en ligne et les ateliers de formation en groupe par exemple sont très différents.

Certains services, enfin, ne sont pas transposables. Les bibliothèques développent notamment de plus en plus de services numériques proposant un réel renouvellement de leur offre de services. Il s'agit par exemple des services 2.0 comme les wiki,

L'offre physique constitue généralement le premier point d'accès de la bibliothèque, les services en ligne étant essentiellement utilisés par des personnes fréquentant déjà celle-ci. On observe toutefois une dichotomie entre les usagers de la bibliothèque et de certains services en ligne (catalogue, etc.) et les usagers de services en ligne spécifiques («Points d'Actu !»). Ainsi, la majeure partie des usagers du Guichet du Savoir ne fréquentent ni l'espace physique, ni le site de la bibliothèque de Lyon. Les utilisateurs des différents services ne sont donc pas les mêmes.

### **a. Services physiques**

- Service de type « Rent a librarian »
- Accueil des publics handicapés moteurs, visuels et auditifs
- Rencontre à domicile

- Espaces multimédias : accès libre aux ressources et autoformations sur place, initiations ou ateliers en groupe
- Mise à disposition d'un studio d'enregistrement
- Mise à disposition d'instruments de musique : piano, etc...
- Borne interactive Automazic pour télécharger des œuvres libres de droit et déposer ses propres enregistrements.

### ***b. Services numériques***

- L'E-music box: jukebox virtuel qui permet de découvrir les musiciens de la région Limousin (BFML)
- Audioblogs d'Arteradio
- Espaces multimédias : accès libre aux ressources, autoformations en ligne
- Portails thématiques ou sites web associés
- Portails et accès au catalogue adaptés pour des publics spécifiques
- Nouveaux types de sélections documentaires : sitothèques, etc.
- Journal d'actualité
- Présence sur les réseaux sociaux : Facebook, Myspace, Youtube
- Communautés d'e-lecteurs type babelio
- Blogs
- Partage de signets : Delicious
- Agrégateurs : Netvibes
- Partage de photographies : Flickr
- Microblogging : Twitter
- Wiki
- Animations en ligne : expositions virtuelles, conférences en ligne
- Services de questions/réponses
- Consultation et prêt de documents numériques
- Compte utilisateur en ligne Flux RSS
- Barre d'outils de la bibliothèque

## **3. Typologie en fonction de la présence du personnel en contact (servuction) : services rendus directement par le personnel ou auto-administrés**

Le personnel est l'un des éléments fondamentaux de la prestation de service et des relations entre usagers et bibliothèques : il accueille, accompagne, conseille et informe les usagers. En interne, il conçoit, prépare et met en place les différents services, les procédés de médiation. Pour autant, et aussi paradoxalement que cela puisse paraître, il ne constitue pas un élément indispensable de la prestation de service en ce sens que sa présence au moment de la « consommation » du service n'est pas toujours nécessaire. En effet, de plus en plus se développent des « self-services » auto-administrés par les usagers. L'exemple le plus classique est celui des automates de prêt : l'utilisateur emprunte sans passer par le personnel de la bibliothèque.

Certains services innovants impliquent une forte présence du bibliothécaire et se présentent comme l'occasion de construire des relations étroites entre usagers et

personnel de la bibliothèque. Il s'agit par exemple de l'accueil des publics handicapés, ou du service « rent a librarian ». La présence du bibliothécaire constitue dans ces cas précis une valeur ajoutée essentielle du service proposé. Le professionnel peut s'adapter aux besoins des usagers. Ce type de service est particulièrement adapté aux usagers ayant besoin de médiation pour dépasser certains obstacles socioculturels d'ordre symbolique.

D'autres services peuvent être rendus en l'absence du bibliothécaire. Celui-ci est à distance (services numériques) ou n'intervient qu'en cas de difficulté. Il s'agit par exemple des automates de prêt ou de services de libreaccès à des ressources.

De nombreux services impliquent une présence moyenne ou fluctuante des bibliothécaires. Nous avons choisi d'analyser les services liés à une présence ou une absence notable des bibliothécaires, c'est pourquoi ils ne figurent pas dans cette typologie.

#### **a. Relations étroites avec le personnel**

- Accueil des publics handicapés moteurs, visuels et auditifs
- Rencontre à domicile
- Bibliothécaire référent pour une famille ou un usager
- Service de type « Rent a librarian »

#### **b. Peu ou pas de relations avec le personnel**

- Automates de prêt
- Compte utilisateur en ligne
- Flux RSS
- Animations en ligne
- Borne de téléchargement de logiciels et contenus libres : la « Source » à Limoges.
- Espaces multimédias : accès libre aux ressources, autoformations
- Audioblogs d'Arteradio.

### **4. Typologie en fonction du rôle et de la place de l'utilisateur (servuction) : degré de participation de l'utilisateur**

La présence de l'utilisateur est indispensable à la prestation de service mais la place qui lui est laissée varie en fonction des services. Cette typologie vise à distinguer les services en fonction de sa participation. On peut ainsi distinguer les services qui impliquent une participation dynamique des usagers (co-construction du service) de ceux qui impliquent une participation limitée (application de règles pré-établies) et de ceux qui impliquent une simple présence plus qu'une réelle participation (accès à une ressource).

Certains services reposent sur une participation dynamique des usagers. Ces derniers co-construisent le service<sup>29</sup>. Il s'agit notamment des services reposant sur le partage d'informations (blogs, wikis) ou sur la diffusion de productions amateurs (audioblogs, borne Automazic). Le rôle des bibliothécaires consiste à créer les espaces d'échange et à les animer, mais ce sont bien les usagers qui produisent la majeure partie des contenus sur lesquels repose le service. Les commentaires d'utilisateurs sur les notices du catalogue est un bon exemple de service co-construit : si les bibliothécaires doivent configurer le

---

<sup>29</sup> GALAUP Xavier. *Op. cit.*

catalogue pour que les usagers puissent déposer leurs commentaires et veiller à la création d'un nombre minimum de notices commentées pour inciter les usagers à s'approprier cet outil, le service repose essentiellement sur les commentaires des usagers.

Certains services n'impliquent qu'une participation limitée. L'utilisateur est actif mais se contente d'appliquer des règles pré-établies et n'a pas de rôle de producteur de contenus. Cette catégorie regroupe des services auto-administrés pour lesquels l'utilisateur est autonome mais utilise des ressources déjà existantes. C'est le cas par exemple des automates de prêt : l'utilisateur doit effectuer lui-même les opérations de prêt et de retour mais en respectant un processus strict. Les espaces d'autoformation entrent également dans cette catégorie : l'utilisateur est actif, interagit avec le logiciel, mais dans le cadre d'exercices préconçus. L'utilisateur doit participer au service pour en profiter mais n'influe pas réellement sur le service en question.

D'autres services enfin ne nécessitent que la simple présence de l'utilisateur et non sa participation. Cette dernière catégorie regroupe essentiellement des services proposant l'accès libre à différentes ressources. La consultation de ressources numériques ou de journaux comme «Points d'Actu !» en sont quelques exemples.

### ***a. Participation dynamique : l'utilisateur co-construit le service***

- Communautés d'e-lecteurs
- Blogs
- Wiki
- Présence sur les réseaux sociaux : Facebook, Myspace, Youtube
- Espaces multimédias : initiations ou ateliers en groupe
- Audioblogs d'Arteradio : l'utilisateur diffuse ses productions sonores.
- Borne interactive Automazic pour télécharger des œuvres libres de droit et déposer ses propres enregistrements
- Services de questions/réponses
- Dépôts et prêts d'autobiographies amateurs

### ***b. Participation limitée : l'utilisateur est actif mais se contente de répondre aux consignes***

- Automates de prêt
- Borne de téléchargement de logiciels et contenus libres : la « Source » à Limoges.
- Espaces multimédias : accès libre aux ressources de formation, autoformations
- Compte utilisateur en ligne (suggestions, réservations en ligne)

### ***c. Simple présence***

- Retour des ouvrages dans n'importe quel point du réseau
- Consultation et prêt de documents numériques
- Journal d'actualité
- Animations en ligne
- L'E-music box: jukebox virtuel qui permet de découvrir les musiciens de la région Limousin (BFML)
- Vestiaires, consigne

## **5. Typologie en fonction du rôle et de la place de l'utilisateur (servuction) : degré de personnalisation du service**

On évoque fréquemment la « personnalisation » des services en bibliothèque. On désigne généralement par cette expression des services modulables en fonction des besoins de l'utilisateur. Il peut être intéressant de préciser cette notion : s'agit-il de services spécialisés par type de public, par type de besoin ? A travers le degré de personnalisation des services, il s'agit d'analyser quelle place est offerte à l'utilisateur dans sa relation avec la bibliothèque. Nous proposons de distinguer quatre types de services.

Les services génériques proposent une prestation identique quel que soit l'utilisateur. Ces services sont majoritaires en bibliothèque. Il s'agit par exemple des services de prêt ou de consultation de ressources physiques et numériques. Ces services s'adressent indistinctement à tous les publics de la bibliothèque.

Les services spécialisés s'adressent à un public spécifique présentant des caractéristiques communes ou répondent à des besoins spécifiques. Il s'agit généralement de publics catégorisés : publics empêchés, adolescents, personnes âgées, chercheurs d'emploi, etc. L'accueil des publics handicapés ou les catalogues pensés pour les enfants sont ainsi des services adaptés à des publics particuliers. Les points emploi répondent quant à eux aux besoins spécifiques des personnes en recherche d'emploi.

Les services personnalisés sont des services destinés à tous mais adaptables et modulables en fonction des besoins de chacun. Il s'agit par exemple des fils RSS modulables en fonction de ses centres d'intérêts : certaines bibliothèques proposent d'informer les usagers des acquisitions concernant un domaine les intéressant. Les services de formation proposant des formations adaptées par niveaux entrent également dans cette catégorie.

Les services individualisés se distinguent des précédents en ce qu'ils prennent en compte les besoins particuliers des individus. Encore très minoritaires, ils induisent une relation privilégiée avec le bibliothécaire qui peut répondre aux questions et besoins formulés. Les services de question/réponse en sont un exemple : les bibliothécaires répondent rapidement à tout type de question posée par les usagers. Les services de type « rent a librarian » sont également des services individualisés : un bibliothécaire reste au service d'un usager pendant une durée fixe (d'une demi-heure à une heure) et répond à toutes ses questions, l'aide dans ses recherches d'informations, le forme si besoin. Ces services peuvent être définis comme des services sur mesure.

### ***a. Services génériques***

- Vestiaires, consigne
- Automates de prêt
- Visite de la bibliothèque
- Consultation et prêt de documents numériques
- Animations en ligne
- Nouveaux types de sélections documentaires
- Journal d'actualité
- Borne de téléchargement de logiciels et contenus libres : la « Source » à Limoges.

- Prêt de matériel : e-books, ordinateurs, appareils photos, caméscopes, etc.  
L'E-music box
- Mise à disposition de salles de formation, crèches, salles de sport (Grande-Bretagne)

### ***b. Services spécialisés (public catégorisé)***

- Accueil des publics handicapés moteurs, visuels et auditifs :
- Portails thématiques ou sites web associés
- Portails et accès au catalogue adaptés pour des publics spécifiques
- Mise à disposition d'une salle de répétition
- Points emploi : aide à la recherche d'emploi, sitotheque, formations, documentation.

### ***c. Services personnalisés***

- Compte utilisateur en ligne : possibilité de réserver, prolonger un prêt, faire des suggestions d'achat à la bibliothèque
- Flux RSS (actualité, acquisitions etc.)
- Barre d'outils de la bibliothèque à intégrer à son navigateur de recherche pour un accès rapide à différents services (catalogue, informations pratiques : horaires et modalités d'inscription, prêt, questions aux bibliothécaires etc.)
- Espaces multimédias de formation

### ***d. Services individualisés***

- Bibliothécaire référent pour une famille ou un usager
- Rencontre à domicile : des bibliothécaires se rendent au domicile de tous les habitants de certains quartiers pour proposer un prêt à domicile renouvelable trois fois et sur rendez-vous.
- Services de questions/réponses
- Service de type « Rent a librarian » : un bibliothécaire est à votre disposition pendant un certain temps pour vous aider dans vos recherches documentaires, vous guider dans l'utilisation des outils informatiques, etc.



# **L'évolution des services à l'épreuve des usages : un impact réel sur les relations entre bibliothèque et usagers ?**

---

La crise du modèle de la médiathèque et les transformations culturelles, sociales et économiques incitent aujourd'hui les bibliothèques à rénover les relations avec les usagers et à innover en matière de services. Les collections, si elles restent au premier plan, tendent à perdre leur prépondérance, et se développe un offre de services qui vise à répondre à la transformation des usages, des besoins des usagers. Il ne s'agit pas de verser dans une politique reposant sur la demande mais d'adapter l'offre à un contexte changeant. Cette mutation des services a-t-elle un réel impact sur les relations entre bibliothèque et usagers ? Pour y répondre, nous chercherons à proposer un état des lieux de l'implantation des services innovants en France ainsi que des éléments d'évaluation de ces services.

## **A. Etat des lieux des services innovants et analyse des mutations**

Les typologies présentées précédemment ont permis de dresser un inventaire des services innovants, principalement dans les bibliothèques françaises. Cet inventaire ne vise pas l'exhaustivité mais permet de mettre en évidence les tendances fortes de l'évolution du modèle de bibliothèque. Nous avons pu noter la place prédominante prise par les services, le rééquilibrage entre services d'information, de formation et de pratiques culturelles, le déploiement de l'offre numérique, le développement de la participation des usagers ou encore la tendance à l'individualisation des services. Ces transformations mettent en jeu les relations entre usagers et bibliothèque : les usages et les représentations évoluent, le rôle de chacun est reconsidéré.

Afin de poursuivre l'analyse de l'évolution des services innovants, il serait intéressant de réaliser un état des lieux de leur implantation dans les bibliothèques. Suite à l'inventaire proposé, de nombreuses questions restent en effet en suspens. Ces services sont-ils largement implantés en bibliothèque ou n'existent-ils encore qu'à l'état expérimental dans certaines d'entre elles ? S'agit-il d'initiatives marginales ou ont-ils un véritable impact sur l'évolution du modèle de bibliothèque ? Dans quel type de bibliothèque sont-ils implantés ? Se présentent-ils comme une offre secondaire de la bibliothèque ou à l'inverse comme son offre principale ? Quel est leur impact, quelles sont leurs limites sur les relations entre usagers et bibliothèques ?

Malheureusement, réaliser un véritable état des lieux des services innovants en France se révèle extrêmement difficile, et ce pour des raisons méthodologiques. Non seulement la notion d'innovation fait l'objet de peu de débat dans le milieu et mériterait d'être définie par l'ensemble des professionnels, mais surtout, on peut déplorer l'absence d'enquêtes sur l'offre de services des bibliothèques. Il est tout à fait intéressant d'observer que si les enquêtes statistiques concernant les publics et les collections sont

croisées et analysées, il est extrêmement difficile de trouver quelque donnée comparative que ce soit concernant l'offre de services. Les enquêtes nationales (DLL, ADBGV) ne prennent pas en compte les services. Ce manque de données est symptomatique du fait que le passage d'un modèle de production-distribution à un modèle de service est loin d'être pleinement réalisé. Il est possible de s'appuyer sur des enquêtes menées ponctuellement. C'est le cas par exemple de l'étude menée par l'ADDNB<sup>30</sup> en 2005 sur les espaces d'autoformation. Cependant, non seulement ces enquêtes sont trop peu nombreuses, mais, construites sur la base de questionnaires envoyés aux bibliothèques, les échantillons utilisés sont souvent faibles. Enfin, ces analyses se révèlent très rapidement obsolètes à l'heure des mutations numériques. Il est donc impossible de savoir qui en 2009 propose des ateliers de formations, des automates de prêt ou des univers Netvibes en l'absence de sources nationales, annuelles et comparatives. Les principales informations recueillies concernent les services numériques visibles sur le Net et dont l'état des lieux est régulièrement proposé sur les blogs de bibliothécaires. En écho à A-M. Bertrand qui évoquait en 1995 l'absence de réflexion concernant le travail face au public, il est possible de désigner en 2009 les services innovants comme «[...] le trou noir, le point aveugle de la littérature professionnelle.»<sup>31</sup>. Pour se pencher sur cette question, le meilleur outil à l'heure actuelle reste la blogosphère, qui se fait régulièrement l'écho d'initiatives innovantes.

## **1. Etat des lieux et analyse des mutations des services par objet**

La première typologie proposée a permis de distinguer quatre types de services innovants. Ces derniers se partagent entre ceux tournés vers l'accès<sup>32</sup>, vers l'information et la culture, vers la formation et vers les pratiques amateurs. Cette distinction peut conduire à s'interroger sur le degré d'innovation de services qui répondent aux missions traditionnelles de la bibliothèque. L'évolution du modèle se dessine cependant à travers la redéfinition de la manière de remplir ces missions et par l'équilibre trouvé entre celles-ci. On observe ainsi un renouveau de la formation en bibliothèque et, dans une moindre mesure, la réhabilitation de services liés aux pratiques amateurs.

### **a. Services facilitant l'accès à la bibliothèque**

La question de l'accès est en bibliothèque une question aussi essentielle que multiforme et qui a participé à structurer l'évolution du modèle. L'impératif de démocratisation a fait de l'accès un fer de lance des politiques de lecture publiques, l'objectif étant de « rendre accessible à tous » et sans distinction sociale ou culturelle les ressources proposées. Il s'agit dans ce cas d'un accès symbolique, l'enjeu étant de faire tomber les obstacles socioculturels à la fréquentation des bibliothèques et à la consultation des documents. Les bibliothèques ont également œuvré pour le libre accès aux documents, accès physique cette fois, mais ayant pour corollaire l'autonomie des usagers.

La question de l'accès prend aujourd'hui une nouvelle dimension, comme l'a démontré J. Rifkin dans *L'âge de l'accès*<sup>33</sup>. Les contenus devenus aisément reproductibles et privés de leur rareté, l'enjeu devient la maîtrise de l'accès technique à ces contenus et le repérage au sein de l'abondance d'informations. Nous n'évoquerons pas ici ce second

---

<sup>30</sup> Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèque

<sup>31</sup> BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995.

<sup>32</sup> Il peut être utile de rappeler que cette notion d'accès fait ici référence à des services améliorant l'accueil ou facilitant l'usage de la bibliothèque sur le plan pratique et non à des services de médiation.

<sup>33</sup> Rifkin Jeremy. *Op. cit.*

aspect, qui relève de la recherche d'information et de la médiation, soit du deuxième point de notre typologie. Nous comprenons par accès l'accès matériel à la bibliothèque et à ses ressources. Ce dernier doit être rapide, peu contraint, possible à distance. A contrario, l'accès sur place doit apporter une véritable plus-value en termes de confort, d'accueil, de contact humain, et de médiation.

Les services innovants liés à l'accès reflètent cette double tendance. Les bibliothèques tendent à faciliter l'accès à leurs ressources en développant des services à distance (les comptes d'utilisateurs permettent par exemple de réserver un document de chez soi) mais également en investissant dans des systèmes d'organisation pratiques pour l'utilisateur (prêt et retour dans n'importe quel point du réseau). Cette attention aux services facilitant l'accès prend place dans une réflexion plus générale sur l'accueil : les lieux doivent être ouverts, confortables, pratiques. Les nouvelles constructions, à l'image de la médiathèque A. Malraux de Strasbourg, proposent de plus en plus fréquemment des services de confort comme des vestiaires, une consigne, un café. La plupart des BMR proposent des services d'accueil améliorés comme des visites de la bibliothèque ou encore un accueil en langue des signes pour les personnes malentendantes. Ces services ont pour objectif de faciliter la visite à la bibliothèque et de susciter le désir d'y venir. Il s'agit d'un enjeu important à l'heure de la dématérialisation. Ces services sont cependant loin d'être majoritaires dans les bibliothèques.

### ***b. Services favorisant l'accès à l'information et la culture***

Les services liés à l'information et la culture restent le cœur de l'offre de services des bibliothèques : les innovations en la matière concernent donc essentiellement la manière de remplir cette mission dans le contexte d'abondance de l'information et des biens culturels. Ces services se diversifient, s'hybrident. Symptôme du passage de la logique de distribution à la logique de servuction, ils sont de plus en plus tournés vers le repérage dans les flux d'information et moins vers la gestion du « stock ». Les sitothèques remplacent ainsi les bibliographies. Comme nous avons pu le voir, les bibliothèques profitent des services en ligne pour démultiplier les points d'accès à la bibliothèque (Facebook, Flickr, portails spécialisés, etc.). Les bibliothécaires offrent un repérage dans les flux d'information qui prend parfois la forme de production de contenus (« Points d'Actu ! »), et animent des communautés virtuelles d'utilisateurs. Certains de ces services sont de plus en plus répandus (blogs, accès à des ressources numériques) et sont appelés à devenir prochainement des services incontournables. D'autres comme la Source<sup>34</sup> sont encore très expérimentaux. Certains de services ne dépasseront pas le stade de l'expérimentation. D'autres, comme les ressources numériques (livres, presse, etc.) sont au contraire appelés à devenir des services classiques de la bibliothèque.

### ***c. Services de formation***

Si la formation constitue l'une des missions traditionnelles des bibliothèques, on assiste actuellement à un changement de perspective, comme le montrent les services innovants présentés dans la typologie. Ceux-ci semblent être le signe du passage d'une conception relativement scolaire de la formation en bibliothèque (espaces destinés à l'étude, aide aux devoirs, accueil des scolaires) à une conception plus sociale, privilégiant la formation pour adultes tout au long de la vie. Ce changement de paradigme peut être expliqué de deux manières. D'une part, les évolutions économiques, sociales et culturelles ont rendu toute son importance à la formation tout au long de la vie et à

---

<sup>34</sup> Borne de téléchargement de logiciels et de contenus libres installée à Limoges.

l'autodidaxie. A l'heure de la société de la connaissance, la création de valeur repose avant tout sur les services, l'échange d'informations et l'innovation. Il devient nécessaire de s'adapter, de renouveler en permanence ses connaissances. La crise économique et le chômage ont renforcé le besoin de formation des adultes en quête d'insertion ou de réinsertion professionnelle. Les bibliothèques, espaces de transmission des savoirs ont naturellement un rôle à jouer dans ce domaine. Par ailleurs, cette évolution offre une réponse à l'un des paradoxes à l'origine de la crise du modèle de bibliothèque. En effet, le modèle de la médiathèque s'est construit en contrepoint du modèle des bibliothèques savantes et de l'institution scolaire. Il s'agissait de déscolariser la lecture et la culture pour les rendre attractives. Pour autant, les bibliothèques ont multiplié les partenariats avec les écoles et ont laissé la formation pour adulte à la marge de leurs activités, si bien que pour le tiers des Français, la bibliothèque reste perçue comme un lieu austère intimement lié à l'école<sup>35</sup>.

Paradoxalement, cette évolution est extrêmement lente et les services de formation restent aujourd'hui l'exception en France. Alors que dans certains pays européens les bibliothèques se transforment en véritables « learning centers », à l'image des Idea Store londoniens<sup>36</sup>, les bibliothécaires français sont encore réticents à proposer de tels services. Trente ans après l'ouverture de l'espace formation de la BPI et 20 ans après celui de la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie, l'ADDNB<sup>37</sup> ne recensait en 2005 que 32 bibliothèques proposant des espaces d'autoformation. Parmi les freins, on notera la question des compétences et de l'identité professionnelle : les bibliothécaires se considèrent aisément comme des médiateurs mais non comme des formateurs. Pourtant, ces services permettent de modifier les relations avec les usagers. Ainsi Nicolas Beudon<sup>38</sup> remarque à propos de la bibliothèque d'Amiens :

« *il est particulièrement intéressant de noter que le public est composé à 40% d'usagers [et] pour 60% de personnes ne fréquentant pas la bibliothèque* »<sup>39</sup>. *Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la formation dispensée par la bibliothèque, loin de renforcer le caractère austère de l'institution, fait d'elle un lieu de service à part entière qui s'avère relativement attractif* »

L'évolution de la formation en bibliothèque semble être à même de modifier les relations entre bibliothèque et usagers.

#### ***d. Services favorisant les pratiques culturelles***

Le développement des services favorisant les pratiques culturelles est encore timide en bibliothèque mais ceux-ci pourraient constituer l'un des facteurs de renouvellement du modèle. En effet, on observe dans les pays voisins et notamment en Grande-Bretagne, aux Pays-Bas et en Scandinavie la multiplication d'expériences allant en ce sens : la mise à disposition d'espaces de répétition, de studios d'enregistrement ou de salles de concerts, types de services extrêmement rares dans les bibliothèques françaises. On observe toutefois le développement dans les offres de formation de cours de danse ou de musique. Il s'agit cependant en général d'offres proposées dans le cadre de « bouquets »

<sup>35</sup> MARESCA Bruno. *Op. Cit.*

<sup>36</sup> Les Idea Store se présentent comme des espaces publics gratuits de formation continue et d'activités culturelles. La mission classique de bibliothèque n'est proposée qu'au second plan.

<http://www.ideastore.co.uk/public/documents/PDF/BBF%20French%20Article%20Jan%2008.pdf>

<sup>37</sup> Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèque

<sup>38</sup> BEUDON Nicolas. *Apprendre et se former dans les bibliothèques : la mission éducative des bibliothèques municipales*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2009, p. 52

<sup>39</sup> CARRIER, Christine, « La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, n° 1 (Cité par Beudon, *Op. cit.*)

de cours proposés par des opérateurs privés plus que d'une réelle volonté des bibliothèques d'agir en faveur des pratiques culturelles. Certaines initiatives, comme Automazic<sup>40</sup> ou l'E-music box<sup>41</sup>, pourraient être les premiers signes d'une évolution des pratiques professionnelles en France.

Comment expliquer ces réticences ? Certainement en partie parce que les bibliothèques se sont positionnées dans une logique de l'offre reposant sur la distinction et la sélection entre œuvres légitimes et illégitimes. A ce titre, les productions amateurs n'ont pas leur place en bibliothèque, sous peine de remettre en cause la mission même de l'institution. Pourtant, les pratiques amateurs sont de plus en plus prégnantes. Au cours des 12 derniers mois<sup>42</sup> 30% des Français ont pratiqué en amateur l'écriture, la peinture, la sculpture, la gravure, l'artisanat d'art (poterie, etc.), le théâtre, le dessin ou la danse. 23% savent jouer d'un instrument de musique. 18% ont assisté à des cours ou conférences en dehors de toute contrainte professionnelle. La pratique amateur est l'un des piliers de l'éducation artistique et ne saurait être considérée comme une simple pratique de loisir. Par ailleurs, dans le contexte numérique, la frontière entre pratiques amateurs et pratiques professionnelles s'estompe, chacun pouvant devenir producteur et diffuseur de ses productions. L'exemple de la musique est particulièrement parlant : les groupes qui accèdent au statut professionnel se sont généralement produits sur de petites scènes, en tant que groupe amateur. Avec les possibilités de diffusion offertes par Internet, de nombreux groupes « amateurs » obtiennent une certaine notoriété sans passer par les labels, autrefois gage de professionnalisation. L'autoédition de textes est encore très minoritaire. Le cinéma amateur, contrairement à la musique, nécessite un minimum de moyens humains, techniques et financiers, ce qui explique qu'il soit moins développé que la musique. Les technologies numériques tendent cependant à lever ces obstacles. Les bibliothèques peuvent-elles ignorer ces mutations et fermer les yeux sur les pratiques et productions amateurs ? Xavier Galaup, directeur-adjoint de la médiathèque départementale du Haut-Rhin, défend sur son blog<sup>43</sup> l'idée de conserver certaines productions amateurs. Cette position pose évidemment la question des autorités et de la sélection documentaire. Cependant, la question mérite d'être posée. Les services innovants offrent quelques pistes à explorer : soutenir et diffuser la création locale (E-Music box), proposer des outils permanents pour favoriser la création et parfois aider à passer la barrière entre pratiques amateurs et professionnelles (studios d'enregistrement), proposer des espaces de diffusion (audioblogs, diffusion de biographies amateurs). S'il ne s'agit pas de valider ces contenus au même titre que les œuvres qui ont fait l'objet d'une sélection éditoriale et d'une publication professionnelle, susciter le désir de créer et soutenir l'éducation artistique sont des missions à développer en bibliothèque.

## 2. Services physiques et services numériques

Si l'ensemble des services de la bibliothèque fait l'objet de stratégies innovantes, la mutation majeure concerne certainement l'hybridation des services, qui se partagent de plus en plus entre services physiques et services numériques. Certains services traditionnels sont transposés en ligne. De plus en plus de ressources sont par exemple consultables ou empruntables via le portail, qu'il s'agisse de livres numériques, de

---

<sup>40</sup> La borne interactive Automazic de Gradignan permet de télécharger des œuvres libres de droit et de déposer ses propres enregistrements.

<sup>41</sup> L'E-music box se présente comme un jukebox virtuel qui permet de découvrir les musiciens de la région Limousin (BFML)

<sup>42</sup> DONNAT Olivier. *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : enquête 2008*. Paris : la Découverte, 2009, 282 p.

<sup>43</sup> <http://www.xaviergalaup.fr/blog/>

musique, de films à la demande, de presse ou de supports de formation. L'offre des éditeurs s'élargit et permet aux bibliothèques de proposer une offre de documents numériques parallèle à la collection physique. De même, les sélections documentaires deviennent numériques et interactives. Aux bibliographies papier commencent à se substituer des sitothèques, des billets de blogs, des univers Netvibes et des commentaires intégrés aux notices. L'animation elle aussi se convertit au Net et l'on trouve de plus en plus d'expositions virtuelles ou de retransmissions de conférences en ligne. Par ailleurs, les bibliothèques se sont emparées des possibilités offertes par Internet pour créer de services innovants. Il s'agit avant tout des services dits 2.0, qui font leur entrée dans les portails de bibliothèques : blogs, flux RSS, wikis, etc. On peut penser par exemple aux services de questions/réponses qui proposent d'offrir à toute question une réponse documentée en un temps limité. Outre le Guichet du Savoir de Lyon (qui attire 85% de non inscrits) une quinzaine de bibliothèques sont aujourd'hui affiliées au projet BiblioSésame, piloté par la BPI.

Cette mutation des services conduit à deux changements essentiels. D'une part, les bibliothèques s'orientent bel et bien vers une logique de services et de flux, en proposant aux usagers de se repérer dans le contexte de surabondance d'information et en leur offrant des accès plus que des documents. D'autre part, l'utilisateur est placé au cœur du dispositif : la bibliothèque ne se contente plus de répondre à une mission culturelle ou informationnelle mais se réapproprie son rôle social en animant une communauté d'internautes, en proposant des espaces d'échange et de rencontre : l'établissement propose par exemple aux usagers de participer à des blogs (Mediamus de la BM de Dole), ou s'inscrit dans des réseaux sociaux (facebook) au plus près des lecteurs. La bibliothèque décline également catalogue (catalogue pour enfants à la BMVR de Châlons-en-Champagne), et sites Internet (Cyberbase de la BFML, portail Point G de la BM de Lyon) sous plusieurs interfaces pour répondre aux attentes des différents usagers ou des communautés d'intérêt.

Les chiffres manquent là encore pour évaluer l'offre de services numériques. L'enquête du Crédoc se heurtait à un constat similaire, avouant ignorer le nombre de bibliothèques possédant un site Internet. Cependant, contrairement aux services physiques, les services en ligne ont l'avantage de se signaler... en ligne. Certains « biblioblogueurs » se sont ainsi lancés dans l'inventaire des initiatives 2.0. Bibliopedia<sup>44</sup> propose une liste des bibliothèques offrant les services suivants :

- 76 blogs de « bibliothèques territoriales » (BM et BDP)
- 3 wikis de BM (NB : ne comprend pas le célèbre WikiBrest qui comme son nom l'indique est piloté par la ville)
- 72 univers Netvibes de bibliothèques territoriales (60 BM, 12 BDP)
- 14 BM sur Myspace
- 20 BM/BDP possédant un profil facebook
- 5 BM possédant une page institutionnelle sur facebook (la plupart sont des BU)
- 12 BM/BDP sur Twitter
- 10 BM sur Dailymotion
- 5 BM sur Youtube
- 9 BM/BDP proposant des signets sur Delicious

---

<sup>44</sup> <http://www.bibliopedia.fr/index.php/Accueil>

- 45 BM proposant une bibliothèque de documents numérisés
- 6 BM sur Babelio

Ce rapide (et non exhaustif) état des lieux des services 2.0 en bibliothèque montre que si ces outils sont encore à l'état expérimental, leur appropriation par les bibliothèques est enclenchée. Il est intéressant d'observer que la taille de l'établissement n'est pas un critère discriminant. Si la plupart des BMVR (à l'exception de celle de la Rochelle qui ne dispose même pas de site Internet) se sont tournées vers le numérique, les petites et moyennes bibliothèques ne sont pas en marge de ce mouvement. Ainsi, parmi les bibliothèques les plus dynamiques en matière de services 2.0, on note la bibliothèque de Toulouse, particulièrement innovante dans ce domaine, mais également celles de Brest, de la Roche-sur-Yon, de Dole ou du Pays Romains. Enfin, on notera que de plus en plus nombreuses sont les bibliothèques (Toulouse, Saint-Herblain) qui prennent en compte la fréquentation de leur site internet dans leurs statistiques annuelles pour évaluer l'activité de l'établissement. Cela témoigne d'une évolution du processus de production-distribution vers le processus de servuction : il ne s'agit plus d'évaluer le nombre de prêts mais celui des accès à un service donné.

Le développement de l'usage des outils numériques ne doit pas faire oublier certains tâtonnements en la matière. En effet, de nombreux blogs de petites bibliothèques remplacent parfois un site Internet plus complexe à mettre en œuvre et à administrer. Le blog ne constitue plus alors une avancée en matière de services 2.0 mais plutôt une solution à minima. De même, nombreux sont les services numériques juxtaposés à l'offre classique de la bibliothèque et expérimentés sans être inscrits dans un projet plus général. Les données accessibles sur le site sont par exemple rarement indexées dans le catalogue et manquent de visibilité. On observe également un déficit de communication autour de ces services, méconnus du public. L'offre est mal identifiée et insuffisamment utilisée. Les commentaires d'utilisateurs sont par exemple très rares sur les blogs qui se veulent participatifs ou sur les notices des catalogues 2.0 (c'est par exemple le cas à la bibliothèque de Saint-Herblain). De manière générale, l'usage des services numériques en bibliothèque est croissant mais reste pour le moment limité.

Plusieurs facteurs s'opposent au développement d'une offre de services numériques structurée et largement utilisée. L'offre éditoriale privée (livres numériques, autoformations, etc.) est aujourd'hui timide et mal connue du grand public. Elle est donc peu recherchée et mal identifiée par les usagers qui se rendent sur le site de la bibliothèque. Celle-ci doit donc faire des efforts particuliers de communication pour faciliter son repérage. De plus, les élus, s'ils s'opposent rarement au développement de tels services, ont parfois du mal à percevoir leur articulation avec l'offre de la bibliothèque et ne leur accordent pas toujours les moyens nécessaires. Enfin, la culture numérique et les compétences informatiques sont encore trop faibles au sein de la profession. Les bibliothécaires ont tendance à considérer l'offre en ligne comme une offre secondaire parallèle, en marge de l'offre de services de la bibliothèque. Il est d'ailleurs courant que le développement des services numériques soit pris en charge par un seul service, voire une seule personne au sein de la bibliothèque. Le lien est donc parfois ténu avec le reste de son activité. L'offre manque de lisibilité, le personnel ne se l'approprie pas réellement et en fait peu la promotion auprès du public. Le développement des services numériques en bibliothèque souffre donc d'un manque de compétences ou d'intérêt mais également d'une organisation trop cloisonnée.

### 3. Services nécessitant ou non la présence de bibliothécaires

Le rôle des bibliothécaires a beaucoup évolué en quelques décennies. Absorbés par les tâches internes et notamment par le catalogage, ceux-ci avaient tendance à considérer le service aux usagers comme une tâche secondaire. Les évolutions technologiques ont libéré du temps et le rôle du bibliothécaire s'est déplacé vers l'accueil, l'accompagnement des publics, la médiation. Symptôme du passage du modèle de production-distribution au modèle de prestation de service, les tâches de contact les plus répétitives comme le prêt tendent à être automatisées pour laisser place à des tâches de contact plus étroit et de conseil.

Comme nous avons pu le constater, le personnel, élément central du processus de servuction, n'est pour autant pas indispensable à la prestation de service. C'est sa présence physique au moment de la « consommation » du service et non la nécessité du travail interne qui est remise en question. Certains services, comme les services à distance ou les services « auto-administrés » peuvent être rendus en l'absence du bibliothécaire. D'autres au contraire reposent sur une relation étroite entre l'utilisateur et le personnel. Les services innovants reflètent ces deux tendances. On observe conjointement le développement des services automatisés (automates de prêt, prêt de documents numériques) et celui de services individualisés reposant sur une forte présence des bibliothécaires (rencontre à domicile). Ce mouvement conduit-il à une dépersonnalisation de la bibliothèque, les usagers ayant moins de contact avec les bibliothécaires ou au contraire à une repersonnalisation des rapports, les bibliothécaires retrouvant des relations moins répétitives et plus approfondies avec les usagers ? Le temps dégagé grâce aux services automatisés peut être redistribué au profit des seconds, mais dans les faits cette transition s'avère parfois délicate.

Les services auto-administrés peuvent donc susciter des réticences de la part du personnel. L'installation d'automates de prêt par exemple peut faire craindre une perte de contact avec le public. Mais dans ce cas, comment expliquer la rareté des services impliquant une relation étroite avec l'utilisateur ? Non seulement ceux-ci prennent plus de temps, mais paradoxalement, ils sont eux aussi source de crainte. Si les bibliothécaires ont peur de perdre le contact avec les usagers, ils appréhendent parfois également de devoir instaurer une relation plus personnelle avec eux. Plusieurs facteurs entrent en jeu : la crainte de ne pas savoir répondre aux demandes variées des usagers, et donc de perdre son statut d'autorité et donc sa légitimité professionnelle ; la culture professionnelle fondée sur les principes de discrétion et de neutralité qui n'engage pas à instaurer de relations interpersonnelles, la volonté d'engager des relations privilégiées avec certains lecteurs sans que celles-ci soient imposées. Entre aussi en jeu l'image parfois négative de la notion de service. Être au service de tous (au sens de service public) peut être une façon de n'être au service de personne (au sens de plus négatif de « servitium ») et les bibliothécaires peuvent être réticents à l'idée de se mettre au service d'un usager en particulier par exemple dans le cadre d'un service du type « rent a librarian ». Cela explique que le bibliothécaire se trouve fréquemment dans une situation intermédiaire : présent en salle ou derrière un bureau d'accueil, il n'intervient dans le processus que si l'utilisateur le sollicite ou rencontre une difficulté particulière et souvent pour orienter plus que pour offrir un véritable conseil. Cette situation lui permet en outre de « choisir » les usagers avec lesquels il accepte de passer du temps. Cet état des lieux varie en fonction de la taille de la bibliothèque : il est généralement plus aisé de

construire des relations de proximité dans une petite structure que dans une grande bibliothèque et les bibliothécaires s'acquittent alors plus facilement de leur rôle de contact.

#### **4. Services mettant en jeu la place de l'utilisateur**

L'utilisateur est un élément indispensable de la prestation de service. Modifier sa place dans la servuction constitue donc un intéressant levier d'innovation. Comme nous avons pu le constater à travers les typologies, deux facteurs permettent de différencier les services en fonction du rôle et de la place laissés à l'utilisateur : le degré de participation au service et le degré de personnalisation du service.

##### ***a. Le degré de participation des usagers au service***

Comme nous l'avons vu précédemment, l'évolution de la place des usagers a joué un rôle significatif dans l'histoire des bibliothèques. Celles-ci se sont peu à peu ouvertes à un public plus large et à des attentes plus diversifiées, aussi bien tournées vers le divertissement que vers l'apprentissage. Des efforts ont été faits pour laisser plus de place à l'utilisateur au sein de la bibliothèque. Les bibliothécaires ont retiré quelques rayonnages, ajouté des places assises, revalorisé les tâches d'accueil. La place offerte au public est également symbolique : les bibliothèques ont souvent accepté de conduire une politique d'équilibre entre politique de l'offre et politique de la demande, la première étant traditionnellement la seule reconnue comme légitime. La prescription tend également à devenir moins verticale. Enfin, les bibliothèques ont offert un nouveau rôle à l'utilisateur : celui-ci est de plus en plus fréquemment associé à la prestation de service. Il existe différentes façons d'associer un usager au service. La participation peut être très libre ou plus encadrée. Elle peut intervenir au moment de la conception du service, dans son fonctionnement ou dans son évaluation.

La participation s'est développée progressivement. Les cahiers de suggestion d'acquisitions en ont été les premiers symptômes. L'apparition des comités de lecture et des comités d'utilisateurs a marqué la volonté d'entrer dans un mode de fonctionnement plus participatif. A l'heure de la co-construction des savoirs et de la médiation horizontale<sup>45</sup>, l'utilisateur semble trouver une nouvelle place en bibliothèque : la co-construction de services et la participation dynamique à la servuction. Cette évolution est une façon de faire passer l'utilisateur du statut de consommateur à celui d'acteur du service et favorise l'appropriation de la bibliothèque par les publics.

Les services traditionnels (prêt, animation culturelle) s'appuient généralement sur une participation limitée de l'utilisateur : celui-ci est consommateur ou spectateur du service. Dans les deux cas, il est relativement passif. Lorsqu'il y a participation, celle-ci reste ponctuelle, très délimitée et très encadrée. Si l'on prend l'exemple des cahiers de suggestion, ceux-ci ne permettent le plus souvent pas à l'utilisateur de s'exprimer ou de faire de véritables propositions mais seulement d'indiquer des suggestions d'achats, en remplissant des cases précises : titre, nom de l'auteur, éditeur, etc. Les comités d'utilisateurs peuvent sembler plus intéressants en termes de participation. Il ne faut pas oublier qu'ils ne sont ouverts qu'à une poignée d'utilisateurs et que ces derniers doivent avoir le temps de se consacrer à ces séances.

---

<sup>45</sup> Médiation par les pairs plus que par les autorités traditionnelles

De nombreux services innovants utilisent le principe de participation des usagers, en faisant une composante essentielle du service rendu. Si certains proposent une participation relativement limitée (l'utilisateur est actif mais se contente de répondre à des consignes. Ex : autoformation), une large part d'entre eux repose sur une participation dynamique de l'utilisateur (celui-ci co-construit le service). C'est le cas des services 2.0. Les services de questions/réponses par exemple reposent sur les questions posées par les internautes. Les services fondés sur le partage d'informations entrent également dans cette catégorie : les wikis ou les commentaires de notice en sont un bon exemple.

La participation se présente donc comme l'un des traits dominants de l'évolution des services en bibliothèque. Cependant, elle reste encore souvent embryonnaire. Comme nous l'avons vu, les services numériques souffrent souvent d'un manque de visibilité, d'une méconnaissance de la part du public et sont relativement peu utilisés. Or, la participation fonctionne par un effet d'entraînement : un nombre de participants minimum est nécessaire pour attirer les participants potentiels. L'attractivité d'une communauté d'internaute dépend par exemple du nombre d'internautes la constituant et de leur dynamisme. La difficulté est de lancer le mécanisme. Enfin, les bibliothécaires sont parfois réticents à proposer des services participatifs. Ils craignent de voir leurs compétences professionnelles mises à mal par un système qui reposerait de plus en plus sur la demande et non sur l'offre. Le risque n'est-il pas de perdre la légitimité du rôle de conseil de la bibliothèque dans un contexte où les flux de médiation sont de plus en plus horizontaux ? Le principe même de la participation ne va pas sans poser de nombreuses difficultés, comme nous le verrons dans la troisième partie.

### ***b. Services génériques, spécifiques, personnalisés et individualisés***

La bibliothèque est un service public. En ce sens elle s'adresse à l'ensemble de la population d'un territoire. Pour autant, ses services sont destinés à des publics différents, dont les besoins et les attentes peuvent se révéler contradictoires : la communauté, les groupes, les individus. Avec l'ouverture au grand public, la bibliothèque a pris pour mission d'offrir des services accessibles à tous, services que nous appelons services génériques. Les difficultés rencontrées par la politique de démocratisation culturelle ont incité les bibliothécaires à se mettre en quête de nouveaux publics. Des actions ciblées se sont développées en direction de publics catégorisés : le portage à domicile pour les personnes âgées, les pôles emploi pour les chercheurs d'emploi, etc. Il s'agit des services spécifiques. Par ailleurs, se développent aujourd'hui les services personnalisés et individualisés, qui prennent en compte les besoins particuliers des individus. Ceux-ci ne vont pas sans poser de question : la bibliothèque a-t-elle pour mission de répondre aux besoins des individus plutôt qu'à ceux de la communauté ? Individualiser ainsi les services permet-il d'offrir un meilleur service collectif ou bien cela revient-il au contraire à nier l'objectif de service public de la bibliothèque ? O. Tacheau<sup>46</sup> propose de résoudre la tension entre services de masse et services aux individus de la manière suivante :

*« au lieu d'offrir des services pour la masse, nos bibliothèques devraient plutôt songer à offrir massivement des services personnalisés ».*

Nous reviendrons à l'analyse de cette contradiction dans la suite de cette étude.

---

<sup>46</sup> TACHEAU, Olivier. Bibliothèque publique et multiculturalisme aux Etats-Unis. Jalons pour repenser la situation française. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB : 1998.

La majorité des services proposés par la bibliothèque sont des services « génériques ». C'est encore le cas de la plupart des services innovants (contenus en ligne, prêt de documents numériques) qui sont proposés à tous. Les services destinés à un public spécifique sont relativement nombreux, y compris au sein des services innovants. L'innovation concerne parfois les publics visés : une attention toute particulière est par exemple portée aux publics handicapés, des services se développent en direction des musiciens amateurs, etc. On observe aussi une tendance à décliner un même service pour différents publics. Certaines bibliothèques proposent ainsi un catalogue en ligne pour les adultes et un catalogue en ligne adapté aux enfants. Ces services sont cependant très expérimentaux et la plupart des services spécifiques en bibliothèque s'adressent aux publics dits « empêchés ». Les services personnalisés sont en revanche en plein essor, notamment grâce aux services en ligne qui permettent de paramétrer les services offerts. L'autoformation permet par exemple de bénéficier de cours adaptés à son niveau et à ses besoins. On peut ainsi apprendre l'anglais pour une pratique de loisir ou une pratique professionnelle. Les services individualisés sont quant à eux extrêmement marginaux. Ces derniers se distinguent des services personnalisés par le fait qu'ils reposent sur une relation étroite et interpersonnelle entre l'utilisateur et le bibliothécaire.

Ainsi, si la tendance semble être de développer des services plus personnalisés ou des services spécifiques à destination de nouveaux types de publics, cette évolution reste lente. Pour des raisons de temps et de moyens, l'offre de services de la bibliothèque n'est pas démultipliable et il est parfois difficile de mettre en œuvre des services individualisés. Construire une relation interpersonnelle entre l'utilisateur et le bibliothécaire implique de reconsidérer le métier et suscite, comme nous avons pu le voir, craintes et réticences de la part des professionnels. Si la bibliothèque garde pour objectif de servir une communauté et non quelques demandes particulières, il s'agit cependant d'une piste intéressante pour repenser les relations entre usagers et bibliothèque.

## **B. L'évaluation des services : éléments méthodologiques**

### **1. Enjeux et limites de l'évaluation en bibliothèque**

Introduite dans un contexte de rigueur budgétaire et de crise de l'Etat-Providence, l'évaluation des politiques publiques s'est inscrite à partir des années 1960, puis surtout dans les années 1980, dans le processus de modernisation et de légitimation des services publics. Les bibliothèques ne sont pas restées en retrait de cette culture de l'évaluation. Discipline bibliothéconomique à part entière, l'évaluation de la lecture publique a fait l'objet depuis trente ans d'une réflexion approfondie et de procédures normalisées. L'impératif de démocratisation puis sa remise en cause ont participé au développement de cette pratique. Les doutes concernant la permanence de l'utilité culturelle et sociale du modèle actuel de bibliothèque en renforcent aujourd'hui l'intérêt. La culture de l'évaluation est pourtant encore loin d'être parfaitement assimilée et nous verrons que les procédures en vigueur se révèlent souvent mal adaptées face au développement des services.

L'évaluation est pourtant reconnue comme un outil de gestion incontournable en bibliothèque. Outil d'analyse, elle permet de faire le bilan de l'activité de l'établissement, de mesurer son évolution et de l'évaluer au regard des données comparatives. Outil de communication auprès des tutelles, du personnel et des citoyens, elle est gage de transparence et est devenue un élément de légitimation indispensable

pour défendre les demandes de financements. Outil de pilotage enfin, l'évaluation constitue une aide à la prise de décision.

L'évaluation permet de confronter les objectifs poursuivis avec les moyens mis en œuvre et les résultats obtenus. Il convient ainsi de bien distinguer entre :

- la pertinence : adéquation entre les actions entreprises et l'objectif visé,
- l'efficacité : relation entre les effets propres de l'action et les objectifs,
- l'efficience : rapport entre les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre (financiers, humains, matériels).

La pratique de l'évaluation en bibliothèque reflète les préoccupations de la profession. Ainsi, les collections constituent aujourd'hui encore le cœur des procédures évaluatives. L'impact sur la population fait également l'objet d'analyses poussées, liées à l'objectif de démocratisation. L'efficience des services, la satisfaction des usagers et le personnel font quant à eux l'objet de moins d'enquêtes. Il suffit pour s'en convaincre d'analyser les données comparatives recueillies par les enquêtes nationales. Les bilans proposés par l'ADBGV ou la DLL sont relativement similaires. Trois éléments y sont présentés :

- les collections : volumes des acquisitions et des collections,
- les moyens : taille des locaux, nombre d'agents, horaires d'ouvertures et éléments budgétaires,
- les publics : fréquentation, nombre d'inscrits, d'entrées et volume des prêts.

Comme le montrent ces enquêtes, l'évaluation se fonde essentiellement sur des données statistiques issues du SIGB. Les enquêtes qualitatives (questionnaires, entretiens, enquêtes de satisfaction) sont plus rares. Celles-ci sont en effet longues à mettre en œuvre, ce qui implique de pouvoir mobiliser un agent. Elles nécessitent également des compétences particulières (conduite d'entretiens, construction de questionnaires, interprétation des données) qui peuvent manquer dans les établissements. Pour ces raisons, il est fréquent que les bibliothèques fassent appel à des stagiaires étudiants en sociologie. Enfin, la conduite d'enquête qualitative n'est soumise à aucune obligation, contrairement aux bilans statistiques demandés par les élus ou les enquêtes nationales : c'est parfois le manque de volonté qui est en cause.

Cette pratique de l'évaluation rencontre aujourd'hui des difficultés à s'adapter aux mutations des usages et des pratiques professionnelles. L'enquête du Crédoc a mis en évidence la diversification des usages : les visites s'espacent, leur durée s'allonge grâce à l'offre élargie de services proposée sur place. Si le prêt reste central, la lecture et le travail sur place se développent. La baisse d'intérêt pour l'emprunt conduit à la diminution ou la stagnation du nombre d'inscrits mais également à l'augmentation du nombre d'usagers non-inscrits. Il devient de plus en plus difficile d'appréhender l'activité des bibliothèques à travers les enquêtes statistiques et les critères traditionnels d'évaluation.

Par ailleurs, alors que la bibliothèque s'oriente vers un modèle de services, l'évaluation reste fondée sur le modèle de production-distribution, c'est-à-dire sur la collection : les critères principaux concernent le nombre de transactions et les volumes. Ce type d'évaluation reflète mal la diversité des actions mises en œuvre et légitime de plus en plus difficilement l'allocation de ressources, du fait de la baisse du nombre de prêts et de la faiblesse du nombre d'inscrits. Les bibliothèques doivent repenser leurs critères d'évaluation.

## **2. Evaluer l'impact des services innovants sur les relations entre usagers et bibliothèque : une gageure ?**

Les pratiques d'évaluation en bibliothèque doivent être réinterrogées : mal adaptées aux transformations du modèle, elles ne remplissent plus de manière satisfaisante leur rôle d'information, d'aide à la décision et de dialogue avec les usagers, personnels et tutelles. Comment défendre l'intérêt de la mise en place d'un nouveau service orienté vers la formation ou vers le numérique quand le bilan d'activité se concentre sur les volumes de prêt et le nombre d'inscrits ? A travers l'évaluation, l'enjeu n'est pas seulement de mesurer la pertinence, l'efficacité et l'efficience d'un service, mais aussi de communiquer sur la transformation du modèle et de défendre la pérennité de l'utilité culturelle et sociale de la bibliothèque.

Dans cette perspective, il semble essentiel de réfléchir à l'évaluation des services et de la place des usagers. De quelle manière évaluer les services ? Il existe de multiples angles d'analyse possibles. On peut par exemple évaluer leur mise en œuvre (pertinence, efficacité des équipes, etc.), leur efficacité ou leur efficience. On pourrait encore étudier leur degré d'innovation ou l'impact de l'un des éléments de la servuction sur la qualité du service. Notre analyse portera sur l'incidence des services innovants sur les relations entre bibliothèque et usagers. Ce type d'évaluation est-il une gageure ? En effet, l'analyse se heurte à plusieurs difficultés.

Le premier écueil concerne la définition de la notion de service. Comme nous avons pu le constater, celle-ci recouvre des réalités très hétérogènes. De la rencontre à domicile au Netvibes en passant par les espaces de formation, les critères d'évaluation ne peuvent être similaires. Par ailleurs, dans la mesure où les bibliothèques proposent de plus en plus de prestations de services différentes, il ne semble pas pertinent d'appréhender l'ensemble des services comme une masse indivisible. Il faut donc opérer des distinctions entre les différents types de services. La typologie présentée précédemment peut nous éclairer : il est par exemple possible de distinguer les services physiques des services numériques ou les services d'information des services de formation. L'objet de cette étude n'est pas de proposer une grille précise d'analyse des services mais de lancer des pistes de réflexion à ce sujet.

D'autre part, l'évaluation des services se heurte au manque de données comparatives. Les enquêtes nationales observent un silence complet sur la question. En l'absence de critères et d'indicateurs uniformes, les études menées ponctuellement ont du mal à recueillir des données exploitables. Or, sans données comparatives, l'évaluation se trouve privée d'un élément d'interprétation essentiel.

Enfin, l'évaluation de l'impact des services sur les relations entre usagers et bibliothèques est par nature très qualitative, ce qui ne va pas sans poser de nombreux problèmes méthodologiques. Outre la complexité de la mise en œuvre de telles évaluations (enquêtes longues à mener et nécessairement ponctuelles pour ne pas lasser les usagers mis à contribution), la dimension qualitative résiste à une évaluation précise. Comment mesurer l'évolution d'une relation ? Comment distinguer les effets propres des services de l'ensemble de la bibliothèque (accueil, lieux, services, personnel) ? Comment prendre en compte les représentations individuelles liées par exemple aux obstacles socioculturels ? Comment enfin, rendre compte de l'impact de ces services sur l'ensemble d'une communauté ?

L'objet de la grille qui suit est de proposer des pistes, des indicateurs possibles. Il ne s'agit en aucun cas d'un outil d'évaluation utilisable comme tel. Par ailleurs, il s'agit de données générales, applicables à l'ensemble des services. L'évaluation d'un service particulier nécessiterait bien évidemment une grille adaptée et des indicateurs plus précis. Pour évaluer l'impact des services sur les relations entre bibliothèques et usagers, il semble intéressant d'analyser les différents éléments de la relation exposés dans la première partie de cette étude : les usages, les représentations et le rôle ou la place des protagonistes. L'enjeu est donc de mesurer l'évolution de ces différents critères.

CRITERES PRINCIPAUX	CRITERES SECONDAIRES ET INDICATEURS
<b>EVOLUTION DES USAGES</b>	
<b>Types d'usagers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'usagers du service</li> <li>• Catégories d'usagers : sexe, âge, CSP</li> <li>• Catégories d'usagers en fonction de leur fréquentation habituelle : usagers habituels/nouveaux usagers ; inscrits/non-inscrits</li> </ul> <p>⇒ <i>Mesurer les différences entre les usagers des différents services</i></p>
<b>Type de fréquentation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Régularité de la fréquentation</li> <li>• Durée moyenne de la fréquentation</li> <li>• Impact sur l'inscription : inscription ou non-inscription voire désinscription liée à l'usage du service (si celui-ci ne nécessite pas d'être inscrit) ?</li> </ul> <p>⇒ <i>Mesurer l'impact sur la fréquentation de la bibliothèque</i></p>
<b>Type d'usage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usage cumulatif ou exclusif : utilise-t-on le service en plus des autres services de la bibliothèque, à leur place ? (quel(s) service(s) de la bibliothèque utilisez-vous ?)</li> <li>• Usage principal ou secondaire : fréquente-t-on la bibliothèque principalement pour ce service (usage secondaire des autres services) ou vice versa ?</li> </ul> <p>⇒ <i>Mesurer l'usage du service en lien avec l'usage des autres services</i></p>
<b>EVOLUTION DES REPRESENTATIONS</b>	
<b>L'offre de services la bibliothèque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux d'habitants et taux d'usagers connaissant l'existence du service en question</li> <li>• Visibilité du service : qualité de la communication externe / interne à l'établissement, efficacité de la signalétique (Comment avez-vous eu connaissance de ce service ? Avez-vous remarqué – les affiches – un article de presse – etc.)</li> <li>• Services les mieux / moins bien identifiés par les citoyens, par les usagers (liste à cocher : saviez-vous que la bibliothèque propose... ou question ouverte)</li> </ul> <p>⇒ <i>Mesurer la visibilité des services dans l'offre de la bibliothèque permet d'analyser leur degré d'influence sur les relations entre</i></p>

	<i>usagers et bibliothèque. Un service peu connu aura évidemment peu d'impact, sans que cela soit imputable à sa nature.</i>
<b>L'image globale de la bibliothèque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attractivité</li> <li>• Modernité</li> <li>• Qualité d'accueil</li> <li>• Missions identifiées par l'utilisateur du service : information, formation, etc.</li> <li>• Utilité sociale de la bibliothèque</li> </ul> <p>⇒ <i>Analyser si l'usage du service modifie l'image générale de la bibliothèque et l'appréhension de ses missions fondamentales, de son utilité sociale. Comparer l'image de la bibliothèque chez les usagers et les non-usagers du service.</i></p>
<b>Qualité du service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction générale (Êtes-vous satisfait ? Pourquoi ?)</li> <li>• Réponse aux attentes / besoins exprimés par le public</li> <li>• Accessibilité du service (lieu, horaires)</li> <li>• Qualité du support physique (ergonomie, simplicité d'usage, rapidité, bon fonctionnement, etc.)</li> <li>• Qualité des relations avec le personnel (facilité de la prise de contact, cordialité, qualité du conseil, personnalisation, etc.)</li> <li>• Qualité du service rendu (formation efficace, conseil intéressant etc.)</li> </ul> <p>⇒ <i>Mesurer la satisfaction de l'utilisateur à l'égard du service.</i></p>
<b>Image du public pour le bibliothécaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance plus précise du public (types d'utilisateurs, fréquentation, etc.)</li> <li>• Représentation de la qualité du service offert (réponse aux besoins et attentes, satisfaction, etc.)</li> <li>• Représentation de son rôle auprès du public (accueil, conseil, médiation, etc.)</li> </ul>
<b>EVOLUTION DU RÔLE/ DE LA PLACE DES ÉLÉMENTS DE SERVICE (PERSONNEL, USAGER)</b>	
<b>Rôle / place de l'utilisateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Degré de participation au service (utilisateur plus ou moins acteur)</li> <li>• Degré de personnalisation / individualisation du service (utilisateur plus ou moins pris en compte comme un individu)</li> </ul> <p>⇒ <i>On peut classer les services grâce à la typologie présentée précédemment pour analyser quelle type de relation ils créent.</i></p>
<b>Rôle / place du bibliothécaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Degré d'implication dans le service (relation personnalisée, de masse...)</li> <li>• Présence au moment de la prestation de service</li> <li>• Rôle : accueil, orientation, conseil, information, production de contenu, etc.</li> </ul> <p>⇒ <i>On peut là encore classer les services grâce à la typologie présentée précédemment pour analyser quelle type de relation ils créent.</i></p>
<b>Nature de la</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relation horizontale ou verticale (rapport de domination</li> </ul>

<b>relation créée par le service</b>	symbolique) • Relation directe ou à distance
--------------------------------------	-------------------------------------------------

### 3. L'évaluation en pratique : l'exemple de «Points d'Actu!» et de la rencontre à domicile

La grille d'analyse présentée ci-dessus offre quelques pistes d'analyse pour évaluer l'impact des services sur les relations entre bibliothèques et usagers. Il est intéressant de confronter ces indicateurs à des cas concrets et d'analyser de quelle manière est conduite sur le terrain l'évaluation des services innovants. Nous avons choisi deux services qui présentent une offre et une servuction très différentes, et qui mettent en jeu des pratiques d'évaluation distinctes.

- «Points d'Actu !» est un service d'information en ligne proposé par la bibliothèque de Lyon (69). Des articles sur l'actualité sont proposés aux internautes.
- La rencontre à domicile est un service personnalisé d'accès à la bibliothèque offert par la bibliothèque de Saint-Herblain (44) : ce service met en jeu des relations étroites entre usagers et bibliothécaires : ces derniers viennent à domicile proposer un prêt de documents.

#### **a. «Points d'Actu !» : le défi de l'évaluation des services numériques**

Service en ligne lancé par la BM de Lyon en avril 2006 et défini comme un « service d'orientation documentaire axé sur l'actualité », «Points d'Actu !» recouvre trois aspects.

- Des articles traitent de questions d'actualité :  
*« les bibliothécaires s'emparent du sujet, le mettent en perspective, proposent des références pour mieux comprendre et élargir le débat : des livres, des sites, des films, des revues, des dossiers, des images... »*<sup>47</sup>
- Des dossiers repères présentent des informations plus complètes :  
*« Au delà de l'actualité, certains sujets perdurent : parfois sur le devant de la scène, parfois mis entre parenthèses, ils sont dignes d'un intérêt à plus long terme. La densité de ces dossiers repères, régulièrement revus et augmentés, en témoigne »*<sup>48</sup>
- Des sélections documentaires de nouveaux documents proposent une médiation en ligne :  
*« Les bibliothécaires présentent les 10 derniers livres, disques, bandes dessinées, livres pour enfants, ou films, qu'ils ont sélectionnés dans les documents récemment acquis par la Bibliothèque Municipale de Lyon. »*<sup>49</sup>

Au départ piloté par B. Calenge, ce service est conduit par différents départements de la bibliothèque : Lyon et Rhône Alpes, Sciences et Santé, Arts vivants, etc. Chacun d'entre eux est responsable du contenu mis en ligne et de la régularité de ses publications. L'équipe du Guichet du Savoir, associée à «Points d'Actu !», propose des liens vers des

<sup>47</sup> [http://www.pointsdactu.org/rubrique.php3?id\\_rubrique=6](http://www.pointsdactu.org/rubrique.php3?id_rubrique=6)

<sup>48</sup> [http://www.pointsdactu.org/rubrique.php3?id\\_rubrique=10](http://www.pointsdactu.org/rubrique.php3?id_rubrique=10)

<sup>49</sup> [http://www.pointsdactu.org/rubrique.php3?id\\_rubrique=3](http://www.pointsdactu.org/rubrique.php3?id_rubrique=3)

sites internet de référence, tandis que les différentes bibliothèques du réseau participent aux propositions de sélections documentaires.

Le projet est né de deux constats. Alors que les sujets d'actualités sont largement relayés par les médias, ils constituent l'une des premières requêtes dans le moteur de recherche Google. B. Calenge analyse ce phénomène comme le résultat du déficit d'information offert par les médias, qui se contentent souvent de relayer les dépêches de l'Agence France Presse. Dans cette perspective, «Points d'Actu !» a pour objectif de proposer des repères sur l'actualité ainsi qu'un éclairage complémentaire, historique, scientifique, etc. sur les sujets traités. Le Guichet du Savoir a également inspiré ce service. Alors lancé depuis 4 ans, celui-ci rencontrait une large audience. Des bibliothécaires avaient pris un nouveau rôle : producteurs de contenus, et en ce sens proches du métier de journaliste, ils montraient qu'ils pouvaient offrir de l'information sur des sujets extrêmement variés. Pour B. Calenge, ce nouveau rôle n'était pas suffisamment mis en valeur : les bibliothécaires répondaient aux questions des internautes sans réellement promouvoir leur capacité d'expertise. Le second objectif de «Points d'Actu !» était donc de changer l'image de la bibliothèque, en montrant que la bibliothèque pouvait apporter de l'information sur tout et suivre l'actualité.

L'évaluation de «Points d'Actu !» se révèle très complexe et illustre la difficulté d'évaluer aujourd'hui les services numériques. En effet, la principale source d'évaluation du service est offerte par les connexions au site. Plusieurs indicateurs sont ainsi disponibles<sup>50</sup> :

- **L'origine des connexions** : à partir de quelle page Internet les internautes sont-ils arrivés sur la page de «Points d'Actu !» ? Cet élément donne des indications sur la notoriété du service et les modes d'accès au site.
- **Le nombre de visites** : il s'agit du nombre de connexions au site internet. Celles-ci sont parfois rapprochées du nombre d'entrées mais il faut prendre avec beaucoup de précautions les parallèles entre fréquentation physique et fréquentation en ligne.
- **La durée moyenne des connexions.**
- **Le nombre de pages vues.** Elles sont parfois rapprochées du nombre de prêts.
- **Le nombre de consultations d'une page**: il permet de déterminer combien de fois un article a été lu.
- **Le nombre de visiteurs différents** : il s'agit du nombre d'adresses IP différentes qui se sont connectées au service. Elles sont parfois rapprochées du nombre d'inscrits, ce qui s'avère très discutable : il est difficile d'assimiler un ordinateur à une personne. De fait, les adresses IP sont de plus en plus volatiles et il est fréquent qu'un même ordinateur utilise plusieurs adresses IP. Par ailleurs, les usages sont nomades : il est fréquent qu'une même personne se connecte à plusieurs ordinateurs (personnel, familial, professionnel, public, etc.). De nombreux postes d'accès public permettent notamment la connexion de très nombreuses personnes via un même ordinateur. Cet indicateur est donc de moins en moins pertinent et n'est pas utilisé à la BM de Lyon.
- **Le nombre de nouveaux visiteurs**: il s'agit de la première fois qu'une adresse IP se connecte au site. Cet indicateur rencontre les mêmes limites que le précédent.
- **Le nombre de visiteurs uniques** : il s'agit des adresses IP qui ne se sont connectées qu'une seule fois. Cet indicateur rencontre encore une fois les mêmes limites.

---

<sup>50</sup> Nous nous inspirons notamment pour ces critères des analyses de Pascal Krajewski, publiées sur son blog à l'adresse suivante : <http://bibliotheque20.wordpress.com/?s=visiteur+unique&searchbutton=Go!>

La BM de Lyon utilise essentiellement les 5 premiers indicateurs pour évaluer «Points d'Actu !». Si l'on reprend la grille d'évaluation proposée précédemment, on note que ces indicateurs donnent essentiellement des informations sur les usages du service mais de façon lacunaire. En ce qui concerne le type d'usagers, on connaît le nombre de visites (714 000 en 2008) mais aucun décompte du nombre réel d'usagers n'est disponible. De plus, aucune information n'est donnée sur les catégories d'usagers : Internet rend ces derniers totalement anonymes. Le type de fréquentation n'est appréhendable quant à lui que par la durée moyenne des visites. L'origine des connexions donne en revanche des indications sur la nature exclusive des usages : il est possible de déterminer combien de visites ont eu lieu à partir d'un clic sur le site de la BM de Lyon ou sur le site du Guichet du Savoir. Il apparaît que ces clics sont extrêmement faibles : seuls 2% environ des connexions à proviennent d'un clic sur un lien du site de la BM. Ce chiffre seul n'est certes pas probant : des usagers de la bibliothèque peuvent tout-à-fait se connecter à « Points d'Actu ! » en passant pas un moteur de recherche ou en tapant directement l'URL alors même qu'ils fréquentent le site de la BM. Cependant, alors que l'on fait le même constat pour le Guichet du Savoir, une enquête qualitative réalisée en 2005<sup>51</sup> montrait que 74% de ses utilisateurs ne fréquentaient pas la bibliothèque. Le nombre de clics provenant du site de la BM offre donc certainement des informations sur les pratiques cumulatives ou exclusives des usagers. Il est très probable que les utilisateurs de «Points d'Actu !» ne soient ni utilisateurs du site de la bibliothèque ni usagers de la BM. Il semblerait donc que les utilisateurs de ces nouveaux services ne soient pas les usagers habituels de la bibliothèque.

En ce qui concerne la représentation du service par les usagers, l'analyse des données recueillies offre essentiellement des informations sur la visibilité du service. En effet, l'origine des connexions permet de savoir à partir de quel point les internautes se sont connectés au service. Ont-ils effectué une recherche dans un moteur de recherche comme Google ? Se sont-ils connectés à partir d'un lien laissé dans un forum ? A partir du site ? On observe trois types d'entrées dans le site : à partir d'une requête dans un moteur de recherche (33%), d'un autre site (4%) ou d'une autre manière (adresse tapée directement, utilisation de favoris, de signets, de fils RSS : 62%). La qualité du référencement dans les moteurs de recherche est également un élément à prendre en compte.

Les informations concernant la place des des usagers et du personnel sont plus simples à analyser : le service s'adresse à un public de masse, local ou national et n'implique aucune participation de l'utilisateur. Les bibliothécaires jouent un rôle de conseil, d'orientation et d'information, mais sans construire de relation personnalisée avec le public. La médiation reste verticale.

Comme on peut le constater, l'évaluation via les connexions reste une évaluation très lacunaire du service. C'est pourquoi il est intéressant de croiser ces données avec des informations de nature plus qualitative. Une évaluation de «Points d'Actu !» sous forme de questionnaire adressé aux usagers est d'ailleurs sur le point d'être lancée. Ce type d'enquête soulève cependant plusieurs problèmes. Il est de plus en plus difficile d'obtenir des retours aux enquêtes en ligne. Une enquête d'évaluation de «Points d'Actu !» lancée en 2006 n'a obtenu qu'une centaine de réponses, trop peu pour constituer un échantillon pertinent. Les enquêtes concernant le Guichet du Savoir obtiennent des réponses plus nombreuses : elles sont en effet envoyées par mail aux personnes s'étant inscrites pour poser une question. L'envoi par mail ainsi que le rapport plus étroit entretenu avec les bibliothécaires incite les usagers à répondre. Dans le cas de «Points

---

<sup>51</sup> <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1081>

d'Actu !», le questionnaire est proposé par un lien sur lequel il faut cliquer. Enfin, ces questionnaires, nécessairement courts pour ne pas décourager les internautes, ne permettent pas une analyse extrêmement détaillée du service. Aucune enquête qualitative n'a encore pu être exploitée pour «Points d'Actu !». Cependant, l'exemple du Guichet du Savoir montre qu'il est possible par le biais de ces enquêtes d'obtenir des informations concernant les catégories de personnes utilisant le service, la nature de leur fréquentation (durée, fréquence, pratiques cumulatives ou exclusives) et leur satisfaction.

L'exemple de «Points d'Actu !» montre les différents écueils auxquels se heurte l'évaluation des services numériques. L'anonymat des clics rend extrêmement difficile l'interprétation des résultats et le manque de données qualitatives implique de passer par des enquêtes qui obtiennent malheureusement de moins en moins de résultats. Selon B. Calenge, l'évaluation des usages d'un service en ligne d'information tel que «Points d'Actu !» doit avant tout permettre de comprendre comment le service s'inscrit dans la cartographie des flux d'information. Il s'agit de comprendre comment les usagers ont eu connaissance d'un article pour améliorer la visibilité du service et donc son impact sur la population. L'enjeu est de trouver la place de la bibliothèque dans la société de l'information et d'offrir des services innovants aux usagers pour modifier leur perception du rôle de cette institution.

### ***b. La rencontre à domicile : évaluer un service physique favorisant l'accès à la bibliothèque très individualisé***

Depuis 2003, la bibliothèque de Saint-Herblain offre un service de «rencontre à domicile». Des bibliothécaires se rendent au domicile de tous les habitants d'un quartier pour leur proposer un prêt de documents sans inscription, gratuit et immédiat, renouvelable deux fois sur rendez-vous.

Si cette initiative s'inspire des services du traditionnel portage à domicile, l'opération s'adresse à tous les habitants et non aux personnes empêchées. Il s'agit de rencontrer les usagers mais surtout les non publics ainsi que les «populations invisibles», qui n'entrent dans aucune catégorie particulière et sont rarement prises en compte par les institutions publiques. La rencontre à domicile est un service personnalisé qui se propose de reconsidérer la relation entre habitants et institution publique en s'adressant directement aux individus, sans catégorisation. Fondée sur un contact de proximité, elle vise à mieux connaître la population desservie, à revaloriser l'image de la bibliothèque et ainsi à faciliter son appropriation par les habitants.

Une bibliothécaire et une médiatrice socioculturelle se rendent à la rencontre des habitants après une campagne de communication les informant de leur venue. Les «visiteuses de la lecture» se présentent à chaque porte et proposent aux habitants un prêt immédiat et sans inscription parmi une sélection de documents préparée par la bibliothécaire. Un échange permet de cerner les goûts de la personne afin de préparer une sélection documentaire personnalisée pour les rendez-vous suivants. Les deux rencontres suivantes, à trois semaines d'intervalle, permettent le retour des documents et un nouvel emprunt. Un dernier rendez-vous a lieu à la bibliothèque de quartier la plus proche. La rencontre à domicile est conçue comme un accompagnement vers la bibliothèque. Il s'agit de susciter le désir de la fréquenter sans toutefois que soit remise en cause l'autonomie des usagers. Ceux-ci doivent pouvoir utiliser la bibliothèque

normalement, sans ressentir le besoin d'une médiation particulière à l'issue de l'opération.

La rencontre à domicile fait l'objet d'une évaluation chiffrée concernant essentiellement les usages. Sont notés le nombre de personnes effectivement rencontrées et les caractéristiques de ceux qui acceptent le prêt<sup>52</sup>. Les statistiques prennent également en considération le nombre de personnes s'inscrivant suite à cette opération. Le type d'usage (cumulatif, exclusif) n'est en revanche pas utilisé, ces personnes ne fréquentant pas la bibliothèque. Si l'on évalue ce service au regard du nombre de personnes acceptant la rencontre puis choisissant de s'inscrire à la bibliothèque, ses retombées paraissent réduites. A Saint-Herblain, 15% des foyers rencontrés acceptent le prêt et 6% procèdent à une inscription suite à la rencontre.

De fait, les retombées les plus intéressantes de ce service sont indirectes et concernent les relations entre usagers et bibliothécaires. Celles-ci sont perçues de manière empiriste mais également par le biais d'une analyse plus qualitative. Les visiteuses de la lecture prennent le temps d'entamer un dialogue avec les personnes rencontrées. Celles qui refusent le prêt sont notamment interrogées sur les motifs de leur refus. Ce service offre donc des éléments d'information essentiels sur la population desservie et sur sa représentation de la bibliothèque. A travers les discussions, la bibliothécaire évalue la connaissance ou la méconnaissance de l'existence de la bibliothèque et de son offre de services, les services les mieux identifiés, l'image globale de la bibliothèque et la perception de la qualité du service. La rencontre à domicile offre une connaissance plus précise des publics, de leurs usages, de leurs attentes, de leurs appréhensions et de leur perception de la bibliothèque.

Ce service est également extrêmement intéressant en ce qu'il permet une véritable évolution des relations entre bibliothèque et usagers. C'est d'ailleurs là son objectif essentiel, puisqu'il vise à favoriser l'accès à la bibliothèque en renouvelant les relations avec le public. La rencontre à domicile se présente d'abord comme une « vitrine de la bibliothèque » : elle permet de rappeler l'existence de celle-ci, de préciser qu'il s'agit d'une médiathèque, d'informer sur ses missions et ses services. Surtout, la présence quotidienne des visiteuses de la lecture dans un quartier pendant plusieurs mois crée un effet d'incitation et reconduit vers la bibliothèque des personnes qui en étaient éloignées. Elle instaure une relation de proximité qui favorise l'échange avec les habitants et notamment les personnes qui ne fréquentent pas la bibliothèque. Ce contact contribue à en donner une image accueillante et plus accessible. Les compétences du bibliothécaire et son rôle de médiateur sont également revalorisés grâce aux conseils offerts à chaque personne rencontrée et aux choix de documents personnalisés effectués par la bibliothécaire.

Le nombre d'habitants touchés est donc loin de se limiter à ceux qui acceptent le prêt à domicile et si l'évaluation de l'évolution des représentations est faite de manière empiriste, elle apparaît comme une analyse essentielle de ce service.

En ce qui concerne le rôle de l'utilisateur et du bibliothécaire, la rencontre à domicile propose un exemple très poussé d'individualisation du service. Les usagers ont une participation limitée. Les bibliothécaires retrouvent un véritable rôle de conseil et d'information dans une relation très étroite avec l'utilisateur : leur présence au plus près du public constitue la plus-value essentielle de ce service.

---

<sup>52</sup> Composition de la famille, sexe, activité professionnelle (actif, inactif, retraité)

A l'issue de cet état des lieux des services innovants en bibliothèque et de leur évaluation, il apparaît que si certains d'entre eux seront amenés à se développer voire à devenir des services classiques en bibliothèque, beaucoup restent encore marginaux, considérés comme une offre parallèle, secondaire, de la bibliothèque. Fortement dépendants des initiatives locales, souffrant du manque de compétences ou de volonté des équipes, peu intégrés au projet de service de la bibliothèque, ces services ont donc un impact sur les relations entre bibliothèques et usagers réel mais limité.

Par ailleurs, l'apparition de ces services soulève de nombreuses questions quant à leur pertinence. Les services individualisés ne contreviennent-ils pas au principe du service public, censé s'adresser à l'ensemble de la communauté ? La participation des usagers ne met-elle pas en péril la légitimité des professionnels de la bibliothèque ? Les services numériques sont-ils réellement pertinents au regard des services déjà offerts sur le Web ? Les mutations décrites ne conduisent-elles pas à une dépersonnalisation des relations ? Enfin, quelles sont les finalités de ces services : s'agit-il simplement de la satisfaction des attentes des usagers, de la modernisation des représentations de la bibliothèque ? Sont-ils alors encore en lien avec les missions essentielles de celles-ci ? Ces différentes questions seront l'objet de la suite de notre analyse







# Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de services pour une nouvelle relation entre usagers et bibliothèque

---

Mettre en place des services innovants implique de réfléchir à leur pertinence au regard des missions des bibliothèques. Quel est l'objectif de ces services ? Quelles seront leurs retombées sur l'offre de service, sur les relations avec les usagers ? Nous avons pu constater que l'apparition de ces services soulève de nombreuses questions, parfois très problématiques.

L'état des lieux proposé précédemment permet de distinguer trois types de services innovants :

- Certains sont conçus comme une opération de marketing : ils servent avant tout d'outil de communication, destinés à moderniser l'image de la bibliothèque. Parfois insuffisamment pensés, ils ne répondent pas réellement à leurs objectifs annoncés ni à un besoin du public. (Ex : certains profils facebook)
- Certains sont conçus comme de nouveaux outils, servant à mettre en œuvre une conception classique de la bibliothèque (rendre accessible à tous le savoir et l'information) mais en l'adaptant au contexte de la société de la connaissance. (Ex : prêt de documents numériques)
- D'autres enfin, se présentent comme de nouveaux outils qui transforment en profondeur le modèle de la bibliothèque, allant jusqu'à réinterroger ses missions. Ces services sont susceptibles de constituer une nouvelle source de légitimité à l'heure de la fin annoncée des collections telles qu'elles existent aujourd'hui. (Ex : studios d'enregistrement)

Ainsi, repenser les relations entre usagers et bibliothèque à travers l'offre de services implique une réflexion prospective sur le modèle de bibliothèque visé, sa pertinence, ses possibles dérives. Avant de mettre en œuvre une nouvelle stratégie de service, il semble primordial de s'interroger sur la nature des relations créées entre la bibliothèque et l'utilisateur et le modèle de bibliothèque induit.

## A. Reconsidérer le modèle de bibliothèque : analyse critique

L'analyse des services innovants nous a permis d'identifier plusieurs évolutions essentielles du modèle de bibliothèque. Ces mutations sont à considérer avec attention. En effet, elles sont souvent présentées comme des évolutions positives et restent trop peu interrogées. Elles sont pourtant loin d'aller de soi et posent de nombreuses questions de fond concernant les missions des bibliothèques et leur avenir dans la société de l'information. Trois évolutions méritent ainsi d'être interrogées : la bibliothèque hybride, la bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu et la bibliothèque participative.

## 1. La bibliothèque hybride ?

Avec le développement des services en ligne, la bibliothèque s'hybride entre espace physique et espace numérique. Elle répond ainsi à des besoins réels en s'adaptant aux usages qui privilégient la recherche d'information en ligne, l'inscription dans les réseaux et l'utilisation à distance sans contrainte d'horaires. La bibliothèque ne peut continuer à répondre à sa mission essentielle d'accès au savoir tout en restant absente de ce qui est devenu le premier outil de recherche d'information. Pour continuer à jouer un rôle dans la société de l'information, elle doit trouver sa place dans l'espace numérique, au plus près des sources d'information et surtout au plus près des personnes en quête d'information. Cette évolution ne va toutefois pas sans poser de questions. Nous en analyserons trois : l'articulation entre bibliothèque physique et numérique, le paradoxe de la distance et de la proximité et l'enjeu de la territorialité.

La première question qui se pose est celle de *l'articulation entre bibliothèque physique et numérique*. L'offre en ligne doit-elle être conçue comme une offre secondaire et parallèle, la bibliothèque restant avant tout un espace physique, ou bien constitue-t-elle une offre à part entière, susceptible de remettre en question le modèle de la bibliothèque ?

Les portails de bibliothèques sont actuellement majoritairement utilisés par des personnes qui fréquentent déjà l'espace physique de la bibliothèque. A la BM de Lyon, par exemple, 85% des internautes utilisent le site pour leurs requêtes dans le catalogue ou la consultation des informations pratiques (horaires d'ouverture etc.), c'est à dire pour préparer leur venue dans les murs. Ces chiffres montrent que, pour les usagers, la bibliothèque est avant tout un lieu et que l'usage de la bibliothèque physique précède celui des ressources en ligne. Cela peut conduire à considérer l'offre en ligne comme une offre parallèle, accessoire. Ne faut-il pas plutôt s'interroger sur l'adéquation des services en ligne actuellement proposés aux besoins des usagers ? En effet, si la bibliothèque reste d'abord un espace physique, ancré dans un territoire, lieu d'échange et de lien social, la bibliothèque en ligne est en passe de devenir une offre à part entière, déterminante pour l'avenir des bibliothèques. Le succès des services comme le Guichet du Savoir, utilisé par des personnes ne fréquentant pas la bibliothèque, en est un indice. En effet, l'enjeu des services numériques, à moyen et long terme, est de déterminer quelle sera la place des bibliothèques dans la société de la connaissance. Celles-ci resteront-elles un espace de référence pour les personnes en recherche d'information ou bien laisseront-elles la place aux opérateurs privés tels que Google ?

En effet, la capacité d'adaptation des bibliothèques à l'espace numérique pose question. Celles-ci tardent à se transformer, choisissant souvent de transposer des services anciens dans l'environnement numérique ou utilisant avec un certain retard les services innovants nés sur la toile (forums, etc.). Cet état de fait pose une question essentielle : celle de la capacité des bibliothèques à innover. En effet, on observe que les entreprises qui réussissent sur Internet sont rarement les entreprises traditionnelles. Ces dernières font souvent l'erreur de considérer que le changement de medium n'est qu'un changement d'outil, sans impact sur les services transposés. Or, le changement de medium induit un changement de rapport au monde, qui impose de repenser fondamentalement la structure de l'entreprise, ses services, les modalités de prestation de ses services. Passer de l'écoute de CD à l'écoute de musique en ligne via Deezer induit par exemple un changement d'usages : l'écoute devient nomade, plus éclectique. L'innovation est d'autant plus importante sur Internet que le facteur-temps devient essentiel : les premiers à proposer un service deviennent rapidement une référence pour

les internautes en quête de repères et construisent des monopoles qu'il devient ensuite extrêmement difficile de concurrencer. Cela vaut d'autant plus pour les services collaboratifs, qui reposent sur une masse critique d'internautes, comme E-Bay ou Wikipedia. On peut donc s'interroger sur la pérennité des bibliothèques si celles-ci se contentent de s'adapter par palier et ne cherchent pas à proposer de nouveaux modes d'accès au savoir et de relations avec les usagers. Il faut trouver un nouveau modèle de bibliothèque en ligne, qui fonctionne de manière complémentaire avec la bibliothèque physique, ce qui implique non pas de transposer les services traditionnels et de s'adapter, mais de repenser le modèle et d'innover en matière de services. Les services de question/réponse vont en ce sens.

La seconde *question* qui se pose aujourd'hui aux bibliothèques hybrides est celle *du rapport entre distance et proximité*. Les bibliothèques municipales sont des établissements culturels de proximité, au service d'un public délimité et bien connu des bibliothécaires. La bibliothèque en ligne, service à distance, renonce-t-elle à sa mission de proximité ou propose-t-elle paradoxalement une nouvelle forme de proximité ?

Il est vrai que les services en ligne induisent des rapports distanciés : les contacts sont anonymes, et les relations perdent leur dimension interpersonnelle, véritable plus-value de la bibliothèque physique sur la bibliothèque en ligne. Pour autant, la notion de proximité ne peut plus être réduite à une question topographique. A la distance géographique se substitue aujourd'hui la distance liée aux contraintes, au temps et aux coûts. Ainsi, la bibliothèque en ligne est disponible à tout moment sur le portail, mais également de plus en plus souvent sur les réseaux sociaux ou sur les sites de partage d'information. On peut considérer cette démultiplication des points d'accès à la bibliothèque comme une politique du « hors portail », en référence à la politique hors les murs. Les auteurs de « Points d'Actu ! » vont en ce sens lorsqu'ils mènent une politique de traces en laissant des liens vers certains de leurs articles sur les sites et forums qui sont consacrés au sujet traité. L'objectif est de se positionner au plus près des usagers, dans leurs circuits quotidiens au sein des réseaux et des flux d'information.

Les services en ligne, bien que services « à distance », proposent donc une nouvelle forme de service de proximité : alors que la bibliothèque physique propose une proximité territoriale et humaine, la bibliothèque en ligne propose une proximité temporelle, et en termes de médiation, en se plaçant là où les internautes cherchent l'information, au moment où ils la cherchent.

Ce paradoxe entre service à distance et service de proximité soulève une autre *question*, extrêmement délicate : celle *du public visé par les services numériques et donc de la territorialité* : la bibliothèque « territoriale » s'adresse-t-elle uniquement à la population locale ou à un public plus large ? Internet conduit en effet à repenser la notion de communauté.

La notion de territoire est déterminante, aussi bien pour la définition du projet de la bibliothèque, qui s'adresse à une communauté bien définie, que pour l'allocation des ressources, prélevées sur les impôts locaux, Or, dans le contexte numérique, la logique territoriale est supplantée par une logique de réseaux. La communauté territoriale est supplantée par les communautés d'intérêt. Ainsi, les stratégies de communication induites par les services physiques ou numériques sont tout à fait différentes. Se faire connaître à l'échelle d'une commune implique de bien connaître le public local pour répondre à ses besoins, de se positionner comme équipement de proximité et de communiquer sur son activité courante. Se faire connaître sur la toile implique en revanche de s'inscrire dans les flux et les communautés d'intérêt, de se faire bien

référencer pour arriver en tête des réponses aux requêtes dans les moteurs de recherche et donc de se faire connaître par le plus grand nombre. Les publics visés par ces différents services sont donc nécessairement distincts. La question de la territorialité ne se pose pas pour tous les services en ligne : certains sont de toute évidence utilisés en priorité par le public local (prêt de documents numériques réservé aux seuls inscrits, Netvibes qui recense des sites consacrés au territoire). Mais elle est problématique en ce qui concerne les services à vocation extraterritoriale et notamment les services personnalisés qui mobilisent des ressources en personnel importantes (Guichet du Savoir).

Ces questions, complexes et politiquement sensibles, mériteraient une analyse plus longue. L'enjeu est en effet la légitimité des bibliothèques à proposer des services à visée extraterritoriale, au risque de remettre en cause leurs missions fondamentales et leurs ressources financières. Pour ne pas s'écarter de leurs objectifs, les bibliothèques « municipales » doivent proposer en priorité des services spécifiquement dédiés aux publics locaux, comme l'E-music box de Limoges, un jukebox virtuel qui permet de découvrir les musiciens de la région Limousin. Elles peuvent aussi chercher à faire se croiser communautés d'intérêt et communautés territoriales pour favoriser le lien social au sein de la commune. Certains considèrent que les services à ambition nationale, du type Guichet du Savoir, offrent des retombées en termes d'image pour la collectivité et sont largement utilisés par la population locale, du fait de leur bon référencement dans les moteurs de recherche. On peut toutefois se demander si ce type de service n'a pas plutôt vocation à être mutualisé (BiblioSésame).

Les services en ligne proposent aujourd'hui de nouveaux modes d'appropriation de la bibliothèque et permettent à la bibliothèque de trouver sa place dans la société de la connaissance. Ils ne peuvent donc pas être réduits à une offre parallèle, secondaire de la bibliothèque. Cependant, il ne faut pas oublier que la bibliothèque municipale est avant tout un espace physique, ancré dans un territoire particulier et destiné à une population définie. Elle n'existe d'ailleurs que dans la mesure où elle répond aux besoins de ce territoire. Les services numériques doivent donc s'adresser en priorité à cette population. Sans oublier toutefois que la population locale est une population d'internautes qui appartiennent à différentes communautés, territoriales ou numériques. Les services les plus ambitieux, qui nécessitent une masse critique d'internautes (Babelthèque) gagneraient sans doute à être mutualisés.

## 2. La bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu ?

Les transformations radicales de l'accès à l'information (dématérialisation, e-books, etc.) conduisent à reconsidérer le rôle des bibliothèques, leurs services, leurs relations avec les usagers mais aussi à s'interroger sur leur pérennité. Aura-t-on encore longtemps besoin de bibliothèques et notamment de bibliothèques physiques ? La revalorisation du rôle social de la bibliothèque constitue à ce titre une piste de réflexion intéressante : celle-ci est en effet un lieu de rencontre, de lien social. B. Maresca, en conclusion de son étude sur *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, souligne l'importance pour les bibliothèques d'être des « lieux de loisir et de convivialité »<sup>53</sup> :

*«[...] le dynamisme propre des médiathèques comptera pour beaucoup, c'est à dire, en dernier ressort, sur la capacité des collectivités locales à faire de ces établissements des centres de la vie culturelle de proximité. [...] Les*

---

<sup>53</sup> MARESCA Bruno. *Op. cit.* p. 241 242.

*médiathèques doivent devenir des lieux attractifs pour le plus grand nombre et se garder d'une évolution monofonctionnelle vers le schéma de la bibliothèque d'étude. [...] Contribuer à dépasser le modèle élitiste de la culture fondée sur la relation personnelle et individualiste à l'œuvre, modèle hérité du dix-neuvième siècle, pourrait être l'ambition centrale des médiathèques. Redonner de l'importance à la transmission orale et interpersonnelle, favoriser les échanges intergénérationnels, inscrire la relation avec les livres dans des activités socialisées [...] ».*

Cette conception du modèle de bibliothèque s'inspire des nouvelles bibliothèques scandinaves, hollandaises et anglo-saxonnes. On observe dans ces pays l'émergence d'un nouveau modèle, appelé la « bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu », ou encore la « living-room library ». Une étude conduite par Mathilde Servet<sup>54</sup> propose une présentation très intéressante de cette notion. Le concept de 3<sup>ème</sup> lieu, issu du champ de la sociologie urbaine, est inventé par Ray Oldenburg au début des années 1980, dans le cadre de recherches sur l'impact de la configuration urbaine sur le comportement humain et les formes de sociabilité. Celui-ci distingue trois lieux qui structurent l'espace urbain :

- Le 1<sup>er</sup> lieu : le foyer
- Le 2<sup>ème</sup> lieu : le lieu de travail
- Le 3<sup>ème</sup> lieu : un endroit où les gens peuvent se réunir, entrer en interaction, à l'image du café.

Cet espace est selon lui indispensable à la cohésion sociale, son absence au sein de la cité ayant pour corollaire le repli sur soi-même ou le surinvestissement dans les domaines familiaux et professionnels. Le 3<sup>ème</sup> lieu présente plusieurs caractéristiques : il s'agit d'un espace neutre, facilement appropriable, sorte de second chez soi favorisant le lien social. Les différences sociales y sont gommées, chacun peut s'y exprimer librement. Le 3<sup>ème</sup> lieu contribue à la démocratie comme lieu de débat et participe à la construction de l'identité de la ville.

*« Pour Ray Oldenburg, le bien-être de la communauté repose sur ces troisièmes lieux, neutres, démocratiques, dont le café paraît présenter la matrice idéale. »<sup>55</sup>*

Pour M. Servet, ce concept est à la base d'une nouvelle génération de bibliothèques. Les « Idea stores », par exemple, sont selon elle construits sur ce principe : ouverts tous les jours, ils offrent des crèches, des cafés, des salles de formation, des salles de sport. La juxtaposition de ces différents services en fait des espaces de rencontre, d'échange. Ces nouvelles bibliothèques portent également une attention toute particulière à l'accueil, la convivialité, l'attractivité du lieu. Cela transparait à travers le personnel, le mobilier, les collections et les services mais aussi le rapport aux usagers, soit tous les éléments de la servuction. Les usagers sont considérés comme des clients qu'il faut capter, fidéliser. Les bibliothèques comprennent des espaces de débat, de réunion et d'expression (studios, espaces pour les pratiques amateurs). Neutres, ils favorisent la mixité sociale. La DOK aux Pays Bas défend ainsi le concept d' « infotainment » : la bibliothèque doit être un lieu de culture, d'information mais aussi de divertissement et de plaisir. Les bibliothécaires conçoivent la mission de la bibliothèque comme le fait de refléter la société, sans porter de jugement de valeur sur les goûts des usagers. Contrairement aux bibliothécaires français qui restent attachés à leur rôle de sélection et de prescription, la

<sup>54</sup> SERVET Mathilde. *Op. cit.*

<sup>55</sup> SERVET Mathilde. *Op. cit.* p. 22.

tradition anglo-saxonne prône au contraire une conception très peu légitimiste de la culture.

La bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu constitue-t-elle un modèle d'avenir pour les bibliothèques ? Faire de la bibliothèque un espace accueillant d'échanges et de rencontre, de lien social et de débat démocratique, de libre expression et de découverte, sorte de nouvelle agora dans la cité contemporaine, semble en effet être une piste essentielle pour reconsidérer le modèle actuel. L'espace physique de la bibliothèque est aujourd'hui le dernier espace public ouvert à tous, gratuitement. La réappropriation par la bibliothèque de son rôle social se présente comme l'un des gages de sa pérennité. Cette conception se heurte cependant à deux écueils.

Le premier écueil est la perte d'identité de la bibliothèque. En effet, si celle-ci peut proposer de nouveaux services ou de nouvelles servuctions favorisant l'accueil et la convivialité de ses espaces, a-t-elle vocation à devenir essentiellement un lieu de rencontre et d'échange ? Le risque est de voir la bibliothèque oublier le cœur de ses missions (l'accès à la culture, à l'information, la formation) et se transformer en centre culturel ou social à l'utilité mal perçue par les élus, une fois passé l'enthousiasme des premières années. Si la bibliothèque peut devenir un lieu convivial, d'échange, de partage et de libre expression, elle doit rester un lieu d'accès au savoir. Elle doit aussi savoir créer le désir de culture et ne pas se contenter de répondre à des désirs préexistants. Le concept de bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu ne doit donc pas conduire à diluer l'identité de la bibliothèque.

Le second écueil concerne la notion même de 3<sup>ème</sup> lieu. S'agit-il d'un concept pertinent ? Le terme est à la mode. Il est même relativement surprenant de constater à quelle vitesse les bibliothèques se sont approprié récemment un concept... vieux de trente ans. L'idée de 3<sup>ème</sup> lieu a été conçue alors qu'Internet n'avait pas encore révolutionné les usages sociaux et culturels. Est-il toujours opérant ? C'est loin d'être une évidence. D'une part, la frontière entre les différents lieux n'est plus aussi perméable. Avec Internet et les pratiques nomades, la tendance est à la confusion : le foyer peut par exemple se faire lieu de travail (à distance) ou de rencontre (en ligne). D'autre part, définir la bibliothèque comme 3<sup>ème</sup> lieu paraît réducteur. Ainsi, la formation fait partie des missions fondamentales de la bibliothèque : comme nous l'avons constaté, cette tendance se renforce aujourd'hui avec l'autoformation ou les pôles emploi. Certains publics fréquentent la bibliothèque comme second lieu : il s'agit des étudiants, des personnes en formation à visée professionnelle ou des personnes recherchant des informations pour des fins professionnelles. Ces usagers ont d'ailleurs fréquemment des usages cumulatifs et utilisent également la bibliothèque comme espace de détente et de rencontre, autrement dit comme 3<sup>ème</sup> lieu. La bibliothèque en ligne peut aussi être utilisée au sein du 1<sup>er</sup> lieu, le foyer. La bibliothèque semble se définir plus par sa modularité et sa capacité à être appropriée par des usagers aux attentes différentes que comme 3<sup>ème</sup> lieu.

Enfin, le concept du 3<sup>ème</sup> lieu tend à considérer que la sociabilité, les échanges, la libre expression et le débat démocratique ont lieu essentiellement dans des espaces physiques, comme le café ou la bibliothèque. Or, ces échanges passent désormais de plus en plus par les réseaux sociaux sur Internet. Certes les contacts en ligne sont souvent anonymes, pour autant il s'agit de véritables contacts entre des personnes intéressées par les mêmes questions et qui sont souvent l'occasion de relations plus riches que celles que l'on construit dans l'espace physique. Si une animation culturelle permet par exemple aux

habitants d'une même communauté de se rencontrer, il est fréquent que ces échanges restent superficiels. L'anonymat, le regroupement par communautés d'intérêt et la facilité de contact à toute heure et de tout lieu fait des échanges en lignes un mode de relation à part entière. Si l'on souhaite aujourd'hui voir les bibliothèques devenir des lieux d'échange et de rencontre, on ne peut se limiter à ce titre à l'espace physique. Le 3<sup>ème</sup> lieu comme espace neutre de rencontre, d'échange de libre expression et de débat démocratique n'existe-il pas aujourd'hui plus en ligne que dans l'espace physique? A ce titre, il est dommage que l'étude de M. Servet écarte les services en ligne du champ de la réflexion. Le concept de 3<sup>ème</sup> lieu tel qu'il y est présenté paraît en partie dépassé.

Le concept de 3<sup>ème</sup> lieu a le mérite d'éclairer l'importance pour les bibliothèques de se réapproprier leur rôle social, gage d'attractivité et de pérennité du modèle. Il est à ce titre très intéressant et peut guider la conception de services innovants, en vue de rénover les relations avec les usagers. Pour autant, la bibliothèque ne doit pas perdre son identité en devenant un espace de sociabilité comme un autre et réfléchir à adapter ce concept à l'ère numérique qui se conçoit en termes de réseaux plus que de lieux.

### 3. La bibliothèque participative ?

La bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu, qui favorise les échanges, et la bibliothèque hybride, qui offre les potentialités du web 2.0, ne sont pas étrangères au développement du modèle de la bibliothèque participative. La participation active et la co-construction des services par les usagers sont en effet une tendance forte qui transparait aujourd'hui dans la mutation des relations entre bibliothèque et usagers à travers les services innovants. Cette participation prend des formes différentes, en ligne ou dans l'espace physique.

B. Calenge, dans son blog, distingue deux approches de la participation<sup>56</sup> :

*« la dimension participative peut être appréhendée comme un atout marketing pour les services de la bibliothèque : les nouveaux usages bien pris en compte contribuent à générer de nouveaux flux vers la bibliothèque institutionnelle, sans que celle-ci modifie ses modalités de fonctionnement. »*

*« la même dimension participative s'introduit comme élément moteur d'un nouveau mode de fonctionnement d'une institution publique. »*

Le premier cas peut être illustré par les avis de lecteurs, le second par un wiki auto-géré, la bibliothèque ne proposant alors que la plate-forme d'échanges.

Deux éléments nous semblent particulièrement intéressants à analyser, dans la perspective de mettre en place des services innovants et de rénover la relation avec les usagers. La première question touche à la place de l'utilisateur et comporte une dimension politique. La seconde concerne l'idée d'intelligence collective et touche à la légitimité de la bibliothèque comme autorité.

La place de l'utilisateur dans les services participatifs mérite d'être interrogée : celui-ci est-il acteur ou consommateur ? L'un des avantages de la participation serait de redonner à l'utilisateur une véritable place: celui-ci passerait du statut de consommateur à celui d'acteur. De plus, l'horizontalisation des relations induite par la dimension participative peut faciliter la relation à la bibliothèque, parfois vécue comme une relation de domination symbolique de moins en moins bien supportée, notamment par les « digital natives », ces générations ayant grandi au contact d'Internet et habitués aux outils 2.0. Cette contribution active des usagers semble aller dans le sens de la libre expression et

<sup>56</sup> Billet de décembre 2008 : <http://bccn.wordpress.com/2008/12/18/ambition-collaborative-et-projet-politique-quel-espace-pour-une-bibliotheque/>

de l'émancipation intellectuelle prônées par les bibliothèques. Il faut cependant nuancer ce constat. D'une part, les contributeurs sont souvent en nombre limité, comme le rappelle B. Calenge :

*« un adage court dans le milieu des blogs : 90% des visiteurs consomment, 9% participent de temps en temps, et 1% constituent l'essentiel de la contribution, et il existe un risque réel de prendre l'activité intensive des « participatifs » pour un succès auprès de l'ensemble des visiteurs ».*<sup>57</sup>

Par ailleurs, certains s'interrogent sur la réelle position d'acteurs des internautes participants. Le risque n'est-il pas de voir à travers leur participation le reflet de l'influence des mass-médias et donc de conforter la position des usagers comme simples consommateurs ? Il semble pourtant qu'il fasse faire confiance aux usagers, qui ne se tournent pas systématiquement vers les œuvres les plus faciles ou les plus commerciales. Si les tops des ventes ou des prêts se font souvent le reflet du marketing éditorial, les commentaires sur les notices des ouvrages montrent une plus grande diversité et un goût de la découverte.

Enfin, la participation, qui repose sur l'échange, favorise le lien social, soit entre membres d'une même communauté géographique, soit entre membres d'une communauté d'intérêt. L'utilisateur devient acteur dans ses relations avec d'autres usagers et perd ainsi son rôle passif de consommateur.

La seconde question posée par le développement des services collaboratifs touche à la définition de la connaissance et dépasse en partie le cadre de la bibliothèque. La participation favorise-t-elle l'intelligence collective ou risque-t-elle la dérive vers un « savoir démocratique », validé par le nombre ? L'enjeu, à travers cette question, est la légitimité de la bibliothèque à se positionner comme autorité dans la société de la connaissance.

Ainsi, la participation peut être considérée comme une source d'enrichissement culturel. Reposant sur le partage des savoirs, elle rejoint l'idéal qui a présidé à la construction d'Internet ou au projet de Wikipedia: celui d'un espace non marchand de rencontre et d'échange de connaissances. Nous ne reviendrons pas sur les dérives de l'encyclopédie collaborative, très bien analysées dans l'ouvrage *La révolution Wikipedia: les encyclopédies vont-elles mourir ?*, préfacé par P. Assouline<sup>58</sup>. Le concept d'intelligence collective est très intéressant et ne doit pas être écarté, mais il se heurte en pratique à de nombreux écueils. Il faut d'abord souligner que le savoir n'est pas additionnel : la multiplication des sources et des contributions peut contribuer à noyer la connaissance plutôt qu'à la faire progresser. De plus, le participatif repose sur l'illusion d'une sorte de « main invisible » : les erreurs seraient automatiquement repérées et corrigées par les internautes, du fait du nombre de visionnage des pages web. C'est ce que défend Jimmy Wales, fondateur de Wikipedia :

*« Je crois que Wikipédia ne cesse de s'améliorer. C'est son principe même : une personne écrit quelque chose, une autre le perfectionne et ainsi Wikipédia ne cesse de s'améliorer, avec le temps. »*<sup>59</sup>

Cette idée est extrêmement dangereuse : elle conduit à l'idée d'un « savoir démocratique » qui supposerait que le nombre fait la valeur d'une idée. Or il arrive que le plus grand nombre se trompe. La véracité des théories darwiniennes sur l'évolution dépend-elle des analyses d'experts ou bien de la confiance accordée par le public à ces

<sup>57</sup> Billet du 12 décembre : <http://bccn.wordpress.com/2009/12/>

<sup>58</sup> GOURDAIN Pierre, O'KELLY Florence, ROMAN-AMAT Béatrice, et al. *La Révolution Wikipedia. Les encyclopédies vont-elles mourir ?* Paris : Mille et une nuits, 2007.

<sup>59</sup> [http://wikimediafoundation.org/wiki/AppealCH/fr?utm\\_source=2009\\_Jimmy\\_Appeal1&utm\\_medium=sitenotice&utm\\_campaign=fundraiser2009&referrer=http%3A%2F%2Ffr.wikipedia.org%2Fwiki%2FGilbert\\_Simondon&target=Appeal](http://wikimediafoundation.org/wiki/AppealCH/fr?utm_source=2009_Jimmy_Appeal1&utm_medium=sitenotice&utm_campaign=fundraiser2009&referrer=http%3A%2F%2Ffr.wikipedia.org%2Fwiki%2FGilbert_Simondon&target=Appeal)

thèses ? Revenir aux analyses de Tocqueville sur la démocratie peut éclairer cette réflexion : la question est de savoir si celle-ci doit reposer sur un système égalitaire, le nombre étant alors source de valeur, ou sur un système hiérarchisé, l'expertise étant alors le critère discriminant. Le tout-participatif présente donc le risque de déconstruire un système reposant sur des autorités, dont font partie les bibliothèques. Celles-ci se sont construites sur un système de sélection et de prescription. Il semble que si les bibliothèques peuvent s'ouvrir à des services participatifs, elles ne doivent pas se diluer dans le système participatif. Les bibliothécaires doivent garder un rôle d'expert, d'autorités capables de discriminer ce qui appartient ou non au savoir et de proposer une carte de la connaissance. La participation doit donc être limitée, encadrée et non considérée comme une autorité.

## **B. Repenser le rôle du bibliothécaire et de l'utilisateur dans la relation de service**

Les trois mutations du modèle que nous venons d'analyser, induites par la mise en place de services innovants, ont un impact sur les relations entre bibliothèque et usagers. D'une part, l'utilisateur retrouve une place centrale, et de plus en plus individualisée, dans le système de la bibliothèque. D'autre part, ces services impliquent de repenser en profondeur le métier de bibliothécaire.

### **1. L'utilisateur : l'individu au cœur du système ?**

Pendant longtemps les bibliothèques publiques ont offert au grand public des services de masse. Les services individualisés existaient dans certaines bibliothèques (BNF, bibliothèques spécialisées) mais restaient réservés à un nombre très restreint d'utilisateurs. Cette distinction se présentait comme une trace de la partition entre bibliothèque savante et bibliothèque populaire. Depuis quelques années, des services en direction du grand public mieux adaptés à la diversité des usages, individualisés et participatifs se généralisent. Ces services donnent le sentiment que l'individu se trouve désormais au cœur du processus de service.

Que signifie concrètement une relation individualisée ? Nous avons vu que la tendance était à l'automatisation des tâches de prêt, celle-ci étant censée dégager du temps pour développer la médiation, le conseil, la réponse à des besoins particuliers. L'automatisation n'a cependant pas toujours comme corollaire l'investissement des bibliothécaires dans ces services plus individualisés. Ceux-ci rencontrent notamment des réticences de la part des professionnels. Par ailleurs, on peut s'interroger sur le degré réel d'individualisation des relations induit par les services innovants. Prenons l'exemple d'une bibliothèque qui ferait le choix d'installer des automates de prêt pour revaloriser le rôle de conseil et mettre en place un service de type « rent a librarian ». La tâche parfois répétitive de prêt est remplacée par des contacts plus étroits et plus longs entre l'utilisateur et le bibliothécaire : ce dernier prend le temps d'analyser les besoins particuliers de la personne pour lui offrir un service « sur mesure ». Les besoins individuels sont ainsi mieux pris en compte. Le risque est en revanche de perdre le lien social simple (utilisateurs connus et reconnus) créé à l'occasion des tâches de prêt et de retour au profit d'un lien plus professionnel d'accompagnement dans la recherche d'information. La question qui se pose est donc celle de la nature de l'individualisation des relations : s'agit-il de créer un lien interpersonnel avec les utilisateurs ou de répondre à des besoins d'information particuliers ? Il n'existe pas de réponse tranchée à cette

question. Idéalement, le processus de service doit créer les conditions de relations interpersonnelles simples qui inciteront à s'adresser aux bibliothécaires pour des besoins particuliers. De même, un rôle affirmé de conseil peut permettre de construire des relations interpersonnelles privilégiées.

Mais offrir des services individualisés est-il pertinent ? Ce choix pose effectivement plusieurs questions.

Ne s'agit-il pas de la simple reproduction d'une stratégie de marketing fondée sur le principe du client roi, et qui favorise une politique tournée vers la demande ? En réalité, plus les besoins des usagers s'éloignent des sujets et des œuvres les plus médiatisés, plus la demande de conseil et d'information est forte. De plus, les besoins d'information et de culture sont par nature particuliers. Le conseil doit par exemple s'adapter aux goûts de la personne, à son niveau de connaissance d'un sujet. Les services individualisés sont donc une manière intéressante de remplir la mission d'accès à l'information et de découverte de la bibliothèque, sans pour autant pratiquer une simple politique de la demande.

Par ailleurs, la bibliothèque a-t-elle vocation à répondre à des demandes particulières alors qu'elle s'adresse avant tout à une communauté ? Il faut trouver l'équilibre entre services personnalisés et services génériques pour ne pas créer d'inégalité de traitement entre les usagers. Offrir des services personnalisés permet cependant de réduire certaines inégalités : les bibliothécaires passent plus de temps avec les personnes qui ont le plus besoin d'information ou de conseil, qu'il s'agisse de personnes en difficulté, inexpérimentées en termes de recherche d'information ou de personnes présentant des besoins très précis et ayant occasionnellement besoin d'une assistance particulière. De plus, il faut garder à l'esprit que les services personnalisés visent l'autonomie et donc la formation de l'utilisateur. Une formation aux TIC touchera par exemple à chaque nouvelle session des personnes différentes. Il ne s'agit pas de privilégier certains types d'utilisateurs.

Enfin, on peut noter que l'individualisation des services répond à un enjeu philosophique et politique : celui de l'individuation. En s'adressant aux usagers en tant qu'individus et non en tant que masse ou catégories, la bibliothèque propose un autre type de relation à l'institution publique et favorise l'individuation. Cette notion est essentielle. Le modèle d'une société démocratique repose sur l'association *d'individus* éclairés et non sur l'agrégation de masses suivant des comportements mimétiques. La bibliothèque a un rôle d'autant plus important à jouer dans ce processus qu'elle offre les outils de l'émancipation intellectuelle et de l'indépendance d'esprit nécessaires pour se constituer en tant qu'individu. Enfin, individuation n'est pas synonyme d'individualisme. Comme espace de lien social, de rencontre et d'échange, la bibliothèque participe à l'association des individus et donc à la construction du sentiment d'appartenance à une communauté. Comme le souligne Jean Caune à propos de la fonction de la culture :

« [...] il est nécessaire de passer de la problématique de l'avoir, qui conçoit la démocratisation comme l'accès aux biens culturels, à une politique de l'être qui se préoccupe des conditions de construction de la personne. »<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> CAUNE Jean. *La démocratisation culturelle : une médiation à bout de souffle*. Paris : PUG, 2006.

## **2. Le bibliothécaire : de nouvelles compétences ?**

Si l'introduction de nouveaux services modifie la place de l'utilisateur, elle transforme aussi en profondeur le métier de bibliothécaire. Dans le système de production-distribution, l'activité essentielle est la constitution du fonds, puis sa distribution, ce qui explique en partie l'inquiétude face aux automates de prêts. Pour s'adapter au système de prestation de service, le bibliothécaire doit prendre de nouveaux rôles, faire appel à de nouvelles compétences.

Les bibliothécaires doivent faire preuve d'une bonne capacité d'adaptation. Ainsi, il ne suffit plus de constituer une collection et de gérer un stock, il faut savoir se repérer dans les flux d'information, réaliser un travail de veille et orienter le public au sein de ressources fluctuantes. De même, la dimension technique du métier a évolué. L'important n'est plus aujourd'hui de maîtriser les règles immuables du catalogage mais de s'approprier les technologies de l'information et de la communication. Là encore, le bibliothécaire est confronté à un changement permanent, les outils évoluant très rapidement.

La seconde évolution concerne le rôle de médiateur. Paradoxalement, l'absence de rareté des biens culturels et des sources d'information et la désintermédiation qui en découle ont pour effet de revaloriser la fonction de médiation. Internet brouille la carte de la connaissance : il devient difficile de se repérer dans le contexte d'« infobésité » et les usagers ont besoin de retrouver des repères. Plus que jamais, la bibliothèque doit savoir orienter mais aussi susciter le désir, favoriser la découverte. L'abondance de biens n'est pas synonyme d'accès aux biens. Il faut parfois savoir faire tomber certaines barrières socioculturelles ou encore faire connaître les œuvres plus confidentielles. Cette mutation induit que le bibliothécaire ne doit pas se contenter de maîtriser l'accès au savoir mais bien aussi le savoir. Il doit ainsi pénétrer dans les contenus, connaître l'état de la discipline, de la production éditoriale et des ressources en ligne. Enfin, le travail de médiation implique une connaissance fine des publics et de réelles capacités relationnelles.

Le bibliothécaire est aussi amené à devenir courtier en information : il ne se contente plus alors d'orienter mais prend en charge la recherche d'information (ex : BiblioSésame). Ce type de service répond à la demande de certaines personnes qui ont besoin d'une information mais n'ont pas la capacité ou le temps d'entreprendre une recherche documentaire. Le bibliothécaire apparaît alors comme un expert de l'information, susceptible d'apporter son aide dans tous les champs de la connaissance.

Le nombre grandissant de services impliquant un travail de rédaction de contenus conduit également à réfléchir au rapprochement avec le métier de journaliste. De même que le journaliste, le bibliothécaire est de plus en plus fréquemment amené à sélectionner des œuvres et des informations, à proposer un travail de critique ou de documentaliste. Le bibliothécaire devient éditeur et rédacteur de contenus, qu'il s'agisse de billets de blogs, de réponses aux questions des usagers ou même d'articles d'actualité comme dans le cas de « Points d'Actu ! ». Enfin, comme celui du journaliste, le métier de bibliothécaire évolue vers un rôle d'animation de communautés d'internautes, dans le

cadre de relations horizontalisées, avec les blogs et les forums. Le bibliothécaire doit donc aujourd'hui aussi posséder des qualités d'analyse, de synthèse ainsi que des aptitudes rédactionnelles réelles.

Enfin, le bibliothécaire prend de plus en plus fréquemment un rôle de formateur. Longtemps tournée vers l'aide à la recherche d'information, la formation touche aujourd'hui des domaines plus larges : formation à l'usage du web, aux outils des TIC, à la rédaction de CV et de lettres de motivation, aux langues étrangères. Si certaines de ces formations sont externalisées (langues), les autres sont en général proposées par les bibliothécaires eux-mêmes. Ceux-ci doivent donc posséder des qualités de pédagogue.

Médiateur, hôte d'accueil, spécialiste des TIC et du repérage dans les flux d'information, courtier en information, rédacteur de contenus, formateur, le bibliothécaire assume de nouvelles fonctions et doit faire appel à de nouvelles compétences. Est-il encore possible d'être bibliothécaire ? Et les bibliothèques ont-elles besoin de bibliothécaires ? A-M. Bertrand parlait il y a quelques années du « métier introuvable »<sup>61</sup> de bibliothécaire. On peut aujourd'hui se demander si ce large champ de compétences n'implique pas une certaine spécialisation des agents. Ces mutations rendent également nécessaire d'adapter la formation initiale et continue mais peut-être aussi de valoriser le recrutement de profils différents au sein de la bibliothèque. Repenser le métier de bibliothécaire peut paraître déstabilisant : le cœur du métier se déplace, des collections vers les services. Cela peut cependant être une manière de revaloriser le rôle du bibliothécaire en lui proposant des tâches moins techniques et des interactions plus riches avec le public.

## **C. Mettre en œuvre les services innovants**

Passer du système de production-distribution au système de servuction et proposer des services innovants implique de mettre en œuvre une stratégie de service. Il faut pouvoir inscrire les services dans le projet global de la bibliothèque, construire une offre de services numériques cohérente et intégrée à l'offre de la bibliothèque et savoir favoriser l'innovation.

### **1. Conduire une stratégie de services**

Le passage du système de production au système de servuction a pour conséquence la diversification des activités et des services offerts par la bibliothèque. Comment construire une offre de services cohérente, adaptée aux besoins de tous et de chacun ? Comment concilier extension de l'offre et identité de l'établissement ?

Conduire une stratégie de service implique avant tout d'inscrire la diversification des services dans un projet global, préalablement défini. En effet, se contenter de juxtaposer de nouveaux services à l'offre initiale fait courir le risque de la dilution de l'identité de l'établissement. Or, il est essentiel que l'offre reste lisible et que les missions de la bibliothèque soient bien identifiées par les habitants.

L'ouvrage de Pierre Eiglier et d'Eric Langeard sur la servuction offre des pistes de réflexion intéressantes pour construire une offre de service cohérente. Ses auteurs distinguent trois types de services :

---

<sup>61</sup> BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothécaires face au public. Op. cit.*

- Le service de base « *constitue la raison principale pour laquelle le client [...] s'adresse à l'entreprise de service ; autrement dit, le service de base est celui qui va satisfaire le besoin principal du client.* »<sup>62</sup> Ce service est en général unique.
- Les services périphériques sont de moindre importance : ils ne sont ni la raison principale de la venue des usagers, ni la réponse à leur besoin principal. Ils peuvent être nécessaires pour accéder au service de base et en augmentent la valeur. Ces services peuvent être relativement nombreux.
- Certains services périphériques deviennent parfois l'objectif principal de la venue des usagers : on parle alors de services dérivés. S'il est possible de supprimer un service dérivé sans porter atteinte au service de base, l'inverse n'est pas vrai.

Cette typologie éclaire sur la nécessité d'établir des priorités et de hiérarchiser les services. Ainsi, si la bibliothèque peut évoluer et se moderniser, elle ne doit pas perdre de vue le service de base, sans lequel elle perd sa raison d'être et qui donne sens aux autres services. Selon B Calenge, « *Pour la bibliothèque, cela signifie qu'il faut réfléchir à tout service en fonction d'un environnement et de moyens orientés vers cette rencontre, vers cette transaction.* »<sup>63</sup> Le service de base de la bibliothèque est donc de permettre l'accès, matériel et symbolique, à l'information et à la culture. Ce service structure l'ensemble de l'offre de la bibliothèque, qui doit être construite de manière cohérente. Ainsi, le rôle social de la bibliothèque comme espace d'échange et de rencontre peut être compris comme un service dérivé. S'il s'agit d'un aspect essentiel de l'offre, parfois considéré par les usagers comme raison principale de leur venue, il ne peut s'agir du service de base. En dépit de son rôle social et de son offre d'animations culturelles, la bibliothèque n'a pas vocation à devenir un centre culturel ordinaire ou un centre social. De même, pour assurer la cohérence et la lisibilité de son offre, il est important de faire le lien entre service de base et services dérivés ou périphériques. Les services innovants ne doivent pas fonctionner en parallèle à l'offre de services mais y être intégrés. Cela peut impliquer de limiter le nombre de services périphériques, afin d'offrir un service de base irréprochable et une offre plus claire. Cela suppose également, dans la mesure du possible, d'impliquer l'ensemble de l'équipe autour du service innovant.

Conduire une stratégie de service implique également, comme nous avons pu le voir précédemment, de trouver l'équilibre entre les besoins parfois contradictoires des individus, des différentes catégories d'usagers et de la communauté. Comment concilier services personnalisés et mission de service public ? Comment développer des services spécifiques (à destination d'un groupe d'usagers) en cohérence avec l'offre de la bibliothèque ? Répondre aux différents besoins implique de concevoir des services adaptés, induisant différents types de relations entre bibliothèque et usagers. Nous nous appuyons sur les analyses de B. Calenge, qui propose de distinguer :

« [...] *trois niveaux de l'activité d'une bibliothèque : le niveau individuel, le niveau micro-collectif, le niveau communautaire, soit la relation interpersonnelle, le service identifié comme organisation fonctionnelle, l'établissement considéré comme institution au service de la collectivité.* »<sup>64</sup>

<sup>62</sup> EGLIER Pierre et LANGEARD Eric. *Op. cit.* p. 82.

<sup>63</sup> CALENGE Bertrand. *Op cit.* p. 326.

<sup>64</sup> CALENGE Bertrand. *Op cit.* p. 41.

Ces trois types de publics (individus, groupes et communauté) se recoupent, mais n'ont ni les mêmes besoins, ni les mêmes usages. Il faut donc concevoir des services adaptés à leur intention, tout en respectant un certain équilibre entre les trois.

Les individus sont les premiers interlocuteurs du bibliothécaire. Prendre en compte la demande individuelle implique d'analyser précisément les besoins documentaires de la personne, d'entrer dans une relation interpersonnelle avec elle, de lui proposer des outils simples d'usage et ergonomiques. B. Calenge définit cette relation avec l'individu comme un rapport de prestation de service : il faut être attentif avant tout à la pertinence, la rapidité et la qualité de l'information offerte.

L'accueil de catégories spécifiques d'utilisateurs (étudiants, personnes âgées, personnes éloignées de la culture, etc.) implique de repérer des groupes d'utilisateurs ou de non-utilisateurs, de définir un besoin et des usages documentaires pour proposer des services spécifiques. Il faut alors penser au mode d'appropriation des lieux, à l'image de la bibliothèque renvoyée par le service en direction de ces personnes.

Enfin, il ne faut pas oublier que la bibliothèque est ancrée dans un territoire et s'adresse à une communauté. A cette échelle, le service est structurel : il faut veiller dans la conception des services à ce que tous les besoins trouvent une réponse, à ce que l'attention portée aux différents groupes soit équilibrée. Il faut également établir des priorités entre les différents usages.

Concevoir des services innovants et repenser la relation entre bibliothèque et usagers implique de définir la stratégie de service à ces trois niveaux. Il s'agit de veiller à ce que le nouveau service réponde à des besoins réels, ne privilégie pas certains usagers au détriment d'autres (ou du moins que les priorités définies justifient l'attention portée à un type d'utilisateurs) et s'inscrive dans un équilibre entre services à destination des individus, des groupes et de la communauté.

La conception de services innovants doit donc s'inscrire dans une stratégie de services globale, afin de conserver l'identité de la bibliothèque et de répondre aux besoins des différents types d'utilisateurs.

## 2. Construire l'identité numérique de la bibliothèque

Il me semble important de se pencher une dernière fois sur la question de la bibliothèque en ligne. En effet, nous avons constaté au travers de cette étude la mutation majeure induite par le développement des services en ligne, mais aussi les difficultés inhérentes à leur mise en œuvre : manque d'intérêt ou de compétences techniques, offres souvent construites en parallèle à l'offre de services, outils parfois utilisés comme vitrine de la bibliothèque sur le Net mais peu pensés en fonction des usages réels des publics. L'analyse qui suit vise à donner quelques pistes pour la mise en place de services en ligne.

L'identité numérique, selon Olivier Ertzscheid, « *peut être définie comme la collection des traces (écrits, contenus audio ou vidéo, messages sur des forums, identifiants de connexion ...)* que nous laissons derrière nous, consciemment ou inconsciemment, au fil de nos navigations sur le réseau. »<sup>65</sup> Comme nous l'avons constaté, l'une des caractéristiques de la présence en ligne des bibliothèques est la démultiplication des points d'accès, du portail à la page facebook, en passant par les sites web thématiques

---

<sup>65</sup> [http://affordance.typepad.com/mon\\_weblog/2008/03/les-volutions-d.html](http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2008/03/les-volutions-d.html)

ou le dépôt de photographies sur Flickr. De fait, alors que les Français passent de plus en plus de temps sur le Web et notamment sur les réseaux sociaux, la bibliothèque est tentée d'affirmer sa présence sur ces sites. Il devient donc essentiel pour la bibliothèque qui s'expose sur le web et propose des services en ligne de réfléchir à la question de l'identité numérique : l'enjeu est d'inscrire les services numériques dans une stratégie globale pour présenter une offre cohérente, mais aussi d'offrir des services répondant réellement aux besoins des usagers et non pas seulement des services servant de vitrine à une bibliothèque 2.0 modernisée. C'est une des conditions de l'appropriation de ces services par les usagers et de l'évolution de leurs relations avec la bibliothèque.

Intégrer les services numériques à l'offre de la bibliothèque implique de penser ces services en fonction des missions de la bibliothèque, mais également de créer des liens entre les services physiques et les services numériques. Cela peut se traduire par la conduite d'une politique de traces. Dans le champ de la médiation culturelle, cela consiste par exemple à utiliser l'espace numérique pour proposer en ligne la retransmission d'une animation, à offrir des critiques d'œuvres en lien avec un évènement ayant eu lieu dans les murs, ou encore à proposer des informations et des liens sur un intervenant invité suite à un concert, une exposition, etc. Pour offrir une bonne visibilité aux contenus créés à cette occasion par les bibliothécaires, il peut être intéressant d'indexer ces nouveaux types de ressources grâce à un méta-catalogue comme « catalog + » à la bibliothèque de Lyon. Enfin, il est possible de construire une sorte de circuit de la médiation. Silvère Mercier, animateur du blog bibliobsession, décrit une expérience de ce type menée à la bibliothèque du Val d'Europe<sup>66</sup>. Les bibliothécaires réalisent des critiques d'ouvrages : celles-ci sont inscrites sur les étiquettes collées sur les documents, intégrées à des bibliographies sélectives, puis pourraient être intégrées au catalogue, ou être valorisées sur le site. L'enjeu est de créer un véritable lien entre bibliothèque physique et numérique et de valoriser les contenus produits par les bibliothécaires. Pour l'utilisateur, les différents services ou types de ressources proposés par la bibliothèque sont plus lisibles et plus visibles.

Conduire un projet de services numériques implique également d'utiliser les nouveaux outils mis à disposition par le web en prenant la mesure des changements d'usages qu'ils induisent. L'exemple de facebook est à ce titre particulièrement intéressant. Les bibliothèques sont de plus en plus nombreuses à être présentes sur ce réseau social. Le plus souvent, il est utilisé pour faire la promotion de la bibliothèque ou servir de calendrier des évènements culturels. Pour Silvère Mercier, il s'agit du « *degré zéro de l'usage d'un réseau social* » : le web social est en effet destiné à favoriser les interactions avec des personnes et non des institutions. Utiliser un nouvel outil doit donc inciter à repenser le service, le medium n'étant pas neutre. Ainsi, facebook ne peut pas être utilisé comme portail de communication institutionnelle, mais doit permettre d'interagir avec les internautes et de rejoindre des communautés d'intérêt. Il faut donc prendre la mesure des potentialités offertes par les nouveaux outils et ne pas chercher systématiquement à transposer en ligne des services traditionnels.

Enfin, pour affirmer son identité numérique tout en conduisant une stratégie de dissémination sur le web (portail, page facebook, URL particulière pour proposer un service de type « Points d'Actu ! », photographies déposées sur Flickr, blog, etc...), la bibliothèque peut jouer avec différents modes de présence, de communication et de

---

<sup>66</sup> <http://www.bibliobsession.net/tag/mediatheques-du-val-deurope/>

promotion de ses services. Silvère Mercier distingue ainsi deux principaux modes de présence en ligne<sup>67</sup> :

La bibliothèque peut proposer une identité institutionnelle en ligne, notamment via son portail. Elle diffuse les informations pratiques destinées à préparer la visite dans ses murs, communique sur son calendrier culturel. Elle peut aussi promouvoir un service possédant son propre portail, en utilisant une logique de marque : le service n'apparaît pas directement lié à la bibliothèque. La plupart des bibliothèques utilisent Internet pour mettre en place une communication de ce type, traditionnelle et institutionnelle.

La bibliothèque peut aussi proposer un mode de présence en ligne fondé sur la mise en valeur des compétences des bibliothécaires. Il s'agit alors plutôt de proposer des contenus (critiques, outils de médiation, etc.), de dialoguer avec les usagers réunis en communautés d'intérêt via les réseaux sociaux ou de se présenter comme spécialiste d'une question, à travers un blog thématique par exemple. Ce type de communication, qui peut être défini comme de la médiation en ligne, est encore peu utilisé.

Ces deux types de services sont complémentaires et peuvent permettre à la bibliothèque de toucher un public plus large, grâce à des outils aux potentialités bien comprises et utilisées.

Construire son identité numérique est essentiel pour une bibliothèque qui propose des services en ligne. Cela suppose de construire un projet de service global afin que les services numériques ne soient pas considérés comme une offre parallèle accessoire. Cela nécessite également de réfléchir à l'usage des nouveaux outils et proposer différentes formes de présence en ligne, afin de ne pas se contenter d'utiliser Internet comme un simple moyen de communication. Il semble au contraire intéressant de s'approprier les possibilités offertes par le web pour créer une véritable stratégie de médiation numérique.

### **3. Mener une démarche d'innovation**

L'innovation, associée à l'idée de progrès et de créativité, bénéficie souvent d'une connotation positive. L'innovation est aussi déstabilisatrice : elle implique le changement des habitudes, l'abandon de certains modes d'organisation, l'incertitude face au succès des nouvelles initiatives. Enfin, l'innovation passe par l'essai, parfois l'échec : nous avons pu voir qu'il arrive que les services innovants soient mal conçus ou qu'ils aient pour objectif principal de moderniser l'image de la bibliothèque auprès des usagers plus que de répondre à un besoin réel.

Pourtant, les raisons d'innover en bibliothèque sont multiples. L'évolution des usages et des outils mis à notre disposition conduisent à s'adapter, à s'approprier de nouvelles façons de répondre à la mission d'accès à la culture et à l'information. Comme nous l'avons vu, les services traditionnels ne sont pas toujours transposables au contexte numérique et le changement de medium implique de repenser les services, donc d'innover. L'essoufflement du modèle rend nécessaire une réflexion prospective sur la place des bibliothèques dans la société de l'information. Dans un établissement dont l'activité est de plus en plus fondée sur les services, il faut savoir changer de point de vue, revenir sur ses certitudes professionnelles, être à l'écoute des usagers dont les attentes évoluent. Innover est toujours risqué et suscite de nombreuses réticences

---

<sup>67</sup><http://www.bibliobsession.net/2009/09/22/pourquoi-et-comment-utiliser-facebook-pour-une-bibliotheque/>

professionnelles, mais ne pas innover peut l'être plus encore. Dans un monde en mouvement, les bibliothèques ne peuvent se permettre de rester figées.

Il existe différentes façons d'innover.

Cela peut se traduire par une rupture profonde du modèle, par exemple lorsque celui-ci ne semble plus opératoire. Ainsi, P. Eiglier et E. Langeard mettent en garde, lorsque l'activité de service pour laquelle l'établissement a été conçu s'essouffle (soit, en bibliothèque, la fonction de distribution), contre la tentation de multiplier les services :

*« Toutes les entreprises de services sont tentées de réagir en multipliant les initiatives ponctuelles qui les éloignent du concept initial, compliquant le système de servuction et gênant leur image. »<sup>68</sup>*

Selon eux, mieux vaut dans ce cas repenser le concept sur lequel est fondé l'établissement. Les « Learning Centers » ont par exemple choisi de changer de concept en abandonnant le nom de bibliothèque, en choisissant une stratégie marketing de marque (logo, slogan), en communiquant sur l'apprentissage, la découverte plus que sur les collections et en faisant de la bibliothèque un espace très convivial.

L'innovation peut également se présenter comme une démarche quotidienne. Il s'agit alors de savoir oublier ses habitudes, sans perdre de vue les missions essentielles de la bibliothèque. Cela implique, comme le souligne O. Tacheau<sup>69</sup>, d'« expérimenter », de « rater », de « recommencer ». L'innovation n'est pas un processus linéaire : elle passe par des tâtonnements, des échecs. Celui-ci propose 12 pistes pour favoriser l'innovation en bibliothèque. Nous en retenons ici quelques-unes : faire la veille, débattre au sein de la profession pour créer le désir de mettre en place des services innovants observés ailleurs ; s'adapter aux nouveaux usages ; repenser les contenus ; révolutionner les outils ; s'hybrider et « jouer aux apprentis sorciers ». Pour favoriser cette démarche réflexive au sein des équipes, O. Tacheau recommande de proposer des séances de formation internes hebdomadaires ouvertes à tous et de proposer régulièrement aux agents de s'impliquer dans un projet. Il souligne également l'importance de disposer d'un budget délimité mais pérenne pour mener à bien ces initiatives.

Quel type d'innovation privilégier en bibliothèque : faut-il changer de concept ou évoluer plus progressivement en innovant au quotidien ? La première option permet, en testant un nouveau modèle, de changer radicalement et rapidement l'image de la bibliothèque : en témoigne l'affluence dans les « Idea Stores » et « Learning Centers ». Mais s'agit-il encore de bibliothèques ? Le risque est de trop s'éloigner du concept initial et de perdre de vue les missions essentielles de la bibliothèque. De plus, ce type d'innovation est possible dans le cadre de constructions ou de rénovations relativement coûteuses. L'innovation au quotidien semble plus simple à mettre en œuvre et peut être guidée par les projets plus ambitieux. Elle permet de modifier progressivement la perception des usagers et la culture professionnelle. Le risque est de s'éloigner imperceptiblement du concept initial et de perdre son identité ou d'évoluer trop lentement et de sans cesse devoir chercher à rattraper son retard. Le choix entre rupture et évolution plus lente est difficile à trancher. Dans les faits, l'innovation se propage souvent par vague : quelques établissements novateurs proposent un nouveau concept, dont s'inspirent progressivement les autres. Il faut donc rester à l'écoute des expériences innovantes, partager et débattre.

<sup>68</sup> EIGLIER Pierre et LANGEARD Eric. *Op. cit.* p. 173

<sup>69</sup> <http://www.bibliobsession.net/2009/03/06/linnovation-en-bibliotheque-universitaire-par-olivier-tacheau/>



## Conclusion

---

Les services innovants qui se développent en bibliothèque répondent à de nouveaux besoins, de nouvelles attentes de la part des usagers. Certains d'entre eux se contentent de moderniser l'offre de la bibliothèque, d'autres conduisent à la repenser en profondeur et signalent un changement de paradigme, une mutation du modèle. La relation de service modifie le rapport entretenu entre usagers et bibliothèque. Elle construit de nouveaux usages, parfois à distance, souvent plus participatifs, plus horizontaux. Elle fait également évoluer les représentations de chacun : pour les usagers, la bibliothèque apparaît moins comme une institution publique vieillie destinée à des publics scolaires ; pour les bibliothécaires, les besoins et usages des publics sont mieux connus et pris en compte. Enfin, les services innovants poussent à reconsidérer la place de chacun. L'utilisateur, considéré comme un individu, se positionne comme acteur plus que comme consommateur. Il participe activement au service et bénéficie de prestations personnalisées. Le bibliothécaire doit quant à lui repenser ses missions. Il trouve dans la relation de service une fonction plus relationnelle et plus intellectuelle, axée sur la médiation, la production de contenus, la formation et la maîtrise des technologies.

Les services innovants en sont encore à leurs balbutiements. Plutôt que d'une transformation radicale du modèle de bibliothèque, on peut parler d'indices qui dessinent les contours d'une mutation amorcée, mais loin d'être aboutie : les bibliothèques s'hybrident, deviennent participatives, plus conviviales et proposent une offre individualisée. Ainsi, le développement de nouveaux services reste fortement dépendant des initiatives locales et de la volonté, des compétences des équipes en place. Il existe peu de concertation ou de coordination à l'échelle nationale et rares sont les espaces d'échange au sujet des expérimentations mises en place ici et là. Enfin, ces services sont trop fréquemment considérés comme parallèles à l'offre globale de la bibliothèque et présentés comme une prestation secondaire. Leur impact sur les relations entre usagers et bibliothèque reste donc limité.

Entreprendre une véritable stratégie de service et favoriser l'innovation au sein des équipes apparaît cependant comme une démarche essentielle, à l'heure où le modèle de bibliothèque que nous connaissons s'essouffle et alors qu'il lui faut trouver une nouvelle place dans la société de l'information. La bibliothèque hybride, participative ou 3<sup>ème</sup> lieu ne sont encore que des pistes, et non un nouveau modèle. Sans doute faut-il garder à l'esprit que la mutation d'un modèle est rarement linéaire. Elle se nourrit de tentatives multiples, plus ou moins abouties, parfois d'échecs. Le modèle se construit peu à peu, et c'est pourquoi il est important de chercher, d'innover, sans toutefois perdre de vue les missions essentielles de la bibliothèque et sans cesser de s'interroger sur la pertinence des services innovants proposés. Dans cette perspective, la question n'est plus de savoir si les générations de demain auront besoin d'une bibliothèque mais plutôt de déterminer de quelle bibliothèque elles auront besoin.



# Bibliographie

---

## Culture : ouvrages généraux

- BENHAMOU Françoise. *Les dérèglements de l'exception culturelle*. Paris : Seuil, 2006.
- BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques*. Paris : Electre/Editions du Cercle de la Librairie, 2002.
- CAUNE Jean. *La démocratisation culturelle : une médiation à bout de souffle*. Paris : PUG, 2006.
- COULANGEON Philippe. *Sociologie des pratiques culturelles*. Paris : la Découverte, 2005.
- DONNAT Olivier. *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : enquête 2008*. Paris : la Découverte, 2009, 282 p.
- ESQUENAZI Jean-Pierre. *Sociologie des publics*. Paris : La Découverte, 2003.

## Internet et l'ère numérique

- Consortium pour l'Acquisition des Ressources Electroniques en ligne. *Trois cartes et un atout, la bonne donne numérique en bibliothèque publique*. Paris : BPI, 2009. 17 p. <http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Carel/8experiencescarel0709.pdf> [consulté le 14 décembre 2009]
- DELACROIX Jérôme, *Les wikis. Espaces de l'intelligence collective*. Paris : MM2 Editions, 2005.
- DESAVOYE Benoit, *Les blogs. Nouveau média pour tous*. Paris : MM2 Editions, 2005.
- DONNAT Olivier. « Pratiques culturelles et usages d'Internet ». *Culture Etudes*, mars 2007, 12 p. Disponible sur : <http://www2.culture.gouv.fr/deps/fr/pratiquesinternet.pdf> [consulté le 15 décembre 2009]
- GERMAIN Marie. *La bibliothèque productrice : de l'accès au savoir à la production de connaissances, vers un changement de paradigme ?* Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2008. 94 p.
- GUICHARD Eric (dir.). *Comprendre les usages de l'Internet*. Paris : Editions Rue d'Ulm/Presses de l'ENS, 2001, 261 p.
- GOURDAIN Pierre, O'KELLY Florence, ROMAN-AMAT Béatrice, *et al. La Révolution Wikipedia. Les encyclopédies vont-elles mourir ?* Paris : Mille et une nuits, 2007.
- HASSOUN Mohamed, EL-HACHANI Mabrouka (coord.). *Intelligence collective et organisation des connaissances Coordinateurs*. Actes du 7<sup>ème</sup> colloque international du

chapitre français de l'ISKO (24-26 juin 2009, Lyon). Lyon : université Jean Moulin Lyon 3, 2009.

HELLY Perrine. *La bibliothèque comme service public de proximité à l'heure de l'internet*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2008. 96 p.

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*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2007. 84 p.

LEFEBVRE Alain. *Les réseaux sociaux. Pivot de l'Internet 2.0*. Paris : MM2 Editions, 2005.

LEVY Pierre. *L'intelligence collective : pour une anthropologie du cyberspace*. Paris : La Découverte, 1997, 246 p.

MATHIOT Vivian Thérèse. « Les outils du web 2.0 en bibliothèque », *BBF*, 2007, n° 6, p. 100-101 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

MANIEZ Dominique. *Les dix plaies d'Internet : les dangers d'un outil fabuleux*. Paris : Dunod, 2008. 180p.

QUEYRAUD Franck (dir.) et SAUTERON Jacques (dir.). *Outils Web 2.0 en bibliothèque. Manuel pratique*. Paris : ABF, coll. Médiathèmes, 2008, 136 p.

RIFKIN Jeremy. *L'âge de l'accès. La nouvelle culture du capitalisme*. Paris : La Découverte, 2005, 394 p.

## **Ouvrages généraux sur les bibliothèques**

ALIX Yves, BRUCKMAN Denis, CHOURROT Olivier, *et al.* *Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ?* Actes du colloque organisé par l'OPLPP et Médiadix (24 juin 2004). Paris, 2005, 84 p. En ligne sur <http://editiondelabibliotheque.bpi.fr/livre/?GCOI=84240100544540> [consulté le 14 décembre 2009]

ALIX Yves. « Les publics dans nos bibliothèques », *BBF*, 2008, n° 3, p. 96-97 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

BELAYCHE Claudine. « Regards croisés sur la lecture publique en France et en Finlande », *BBF*, 2008, n° 4, p. 75-76 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

BIANCHI Florence. « Quel avenir pour les bibliothèques ? », *BBF*, 2007, n° 5, p. 95-96 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

BERTRAND Anne-Marie (coord.), BETTEGA Emilie, CLEMENT Catherine, *et al.* *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presse de l'Enssib, 2008. 183 p.

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999. 444 p.

CATANESE-PALANCHE Véronique, *et al.* *L'abandon de la bibliothèque*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2006. 112 p.

CHOURROT Olivier, MELLER-LIRON, Élisabeth. « Bibliothèques et insertion professionnelle », *BBF*, 2009, n° 2, p. 6-12 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

DOGLIANI Sergio. « Les idea Stores : une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance », *BBF*, 2008, n° 1, p. 69-72 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

DURAND Jean-Pierre, PEYRIERE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*. Département des Etudes de la Prospective et de Statistiques, coll. Les travaux du DEPS, 2006, 197 p.

GUDIN DE VALLERIN Gilles. « De la bibliothèque idéale à la médiathèque réelle », *BBF*, 2008, n° 6, p. 71-75 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

LE SAUX Annie. « Demain, la bibliothèque... », *BBF*, 2006, n° 6, p. 81-83 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

MARESCA Bruno, EVANS Christophe, Gaudet Françoise (collab.). *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou, 2007, 284 p.

MOESCHLER Olivier. *Vous avez dit bibliothèque ? Enquête sur les non-usagers des bibliothèques municipales à Genève*. Lausanne : Haute Ecole de gestion, 2006. 114 p.

POISSENOT Claude et RANJARD Sophie. *Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presse de l'Enssib, coll. Les Cahiers de l'Enssib, 2005.

ROUX Catherine. *Usages et usagers dans une bibliothèque récente : l'Alcazar, BMVR de Marseille*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2004. 109 p.

SERRE-RAUZET Valérie. « Adaptations, innovations, nouveaux concepts », *BBF*, 2008, n° 6, p. 104-104 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

SERVET Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2009.

## **Marketing et évaluation des services**

BAZIR Josette, *et al.* *Les enjeux de la pratique d'évaluation dans les bibliothèques publiques : le point de vue de l'autorité de tutelle*. Rapport de recherche du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2004. 129 p.

BELLON Bertrand, *L'innovation créatrice*. Paris : Economica, 2002, 231 p

ALTER Norbert (dir.). *Les logiques de l'innovation. Approche pluridisciplinaire*. Paris : la Découverte, 2002.

CHAMBARETAUD Didier. *Construire une stratégie de service. Les nouveaux leviers stratégiques pour créer ou transformer la formule de service*. Paris : Dunod, 2003.

D'ANGELOT Mario, VESPERINI Paul. *Politiques culturelles en Europe : méthodes et pratiques de l'évaluation*. Strasbourg : Editions du Conseil de l'Europe, 1999.

GADREY Jean. *Socio-économie des services*. Paris : La Découverte, 2003. 123 p.

GIAPPICONI, Thierry. *Ajuster l'offre : les outils du marketing au service des objectifs des bibliothèques publiques et de la qualité de leurs services*. Fondation Bertelsman, 1997, 67 p.

Disponible sur <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/travaux/bertel.pdf> consulté le 15 décembre 2009]

EIGLIER Pierre et LANGEARD Eric. *Servuction : Le marketing des services*. Paris : McGraw-Hill, 1991.

GENARD Jean-Louis, JACOB Steve, VARONE Frédéric. *L'évaluation des politiques au niveau régional*. Bruxelles : Peter Lang, 2007.

GIER-JEANMOUGIN, Sylvie, GRASMONDI Laurence, LIESS Nathalie, *et al.* *Pratiques d'évaluation des bibliothèques : tome 1*. Rapport de recherche du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2004. 89 p.

PERRET Bernard. *L'évaluation des politiques publiques*. Paris : La Découverte, 2001.

POLL Roswitha. « Mesurer l'impact des nouveaux services dans les bibliothèques ». 71ème Congrès de l'IFLA (14-18 Août 2005). *Libraries – a voyage of discovery*. Oslo : 2005. Disponible sur : [http://ifla.queenslibrary.org/IV/ifla71/papers/081f\\_trans-Poll.pdf](http://ifla.queenslibrary.org/IV/ifla71/papers/081f_trans-Poll.pdf) [consulté le 14 décembre 2009]

## **Services en bibliothèque**

AUBIN Yves. *La rencontre à domicile*. Actes du Congrès de l'ABF, 2007. En ligne sur : <http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/A5.2%20Aubin%20mis%20en%20page.pdf>

BALAVOINE Anne. « L'ouverture vers les domaines de l'emploi, de l'insertion et de la formation : retour d'expérience à la médiathèque de saint-quentin-en-yvelines », *BBF*, 2009, n° 2, p. 59-67 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 17 octobre 2009

BERTRAND Anne-Marie. *Accueillir les absents*. Actes du Congrès de l'ABF, 2007. En ligne sur : <http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/S3.2%20Bertrand.pdf>

BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995.

BEUDON Nicolas. *Apprendre et se former dans les bibliothèques : la mission éducative des bibliothèques municipales*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2009. 89 p.

CARRE Joël. *Construire une offre d'autoformation en bibliothèque publique*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2008. 85p.

CAVALERI Piero. « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne », *BBF*, 2003, n° 4, p. 24-32 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 22 décembre 2009

DESGRANGES Frédéric. *Le Guichet du savoir de la bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2005. 73 p.

GALAUP Xavier. *L'usager co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : Enssib, 2007.

## Webographie

---

### Blogs et sites professionnels

Blog de Silvère Mercier : Bibliobsession 2.0

<http://www.bibliobsession.net/>

Blog de Bertrand Calenge : Bloc Note Bertrand Calenge

<http://bccn.wordpress.com/>

Blog de Xavier Galaup : XG\_Blognotes

<http://www.xaviergalaup.fr/blog/>

Blog d'Hubert Guillaud : la feuille

<http://lafeuille.homo-numericus.net/>

Blog de Lionel Morel : S.I.Lex

<http://scinfolex.wordpress.com/>

Blog de Pascal Krajewski : des bibliothèques 2.0

<http://bibliotheque20.wordpress.com/>

Blog d'Olivier Tacheau : le nombril de la Belle Beille

<http://tacheau.wordpress.com/>

Bibliopedia

<http://www.bibliopedia.fr>

### Sites 2.0

<http://www.flickr.com/>

<http://del.icio.us/>

<http://www.myspace.com/>

<http://www.youtube.com/>

<http://www.librarything.com>

<http://www.babelio.com/>

<http://fr-fr.facebook.com/>

<http://www.netvibes.com/>

<http://twitter.com/>

## **Table des annexes**

---

<b>ANNEXE 1 : TYPOLOGIE DES SERVICES PHYSIQUES ET NUMERIQUES ...</b>	<b>92</b>
<b>ANNEXE 2 : TYPOLOGIE EN FONCTION DE LA PRESENCE DU PERSONNEL EN CONTACT (SERVUCTION) : SERVICES RENDUS DIRECTEMENT PAR LE PERSONNEL OU AUTO-ADMINISTRES.....</b>	<b>95</b>
<b>ANNEXE 3 : TYPOLOGIE EN FONCTION DU ROLE ET DE LA PLACE DE L'USAGER (SERVUCTION) : DEGRE DE PARTICIPATION DE L'USAGER...</b>	<b>98</b>
<b>ANNEXE 4 : TYPOLOGIE EN FONCTION DU ROLE ET DE LA PLACE DE L'USAGER (SERVUCTION) : DEGRE DE PERSONNALISATION DU SERVICE .....</b>	<b>100</b>



## A. Typologie des services physiques et numériques

### 1. Services physiques

- **Mise à disposition de nouveaux médias : télévisions** avec abonnement aux chaînes internationales, consoles de **jeux vidéo**, séances d'initiation à la **Wii**
- **Service de type « Rent a librarian »** : un bibliothécaire est à votre disposition pendant un certain temps pour vous aider dans vos recherches documentaires, vous guider dans l'utilisation des outils informatiques, etc.
- **Vestiaires, consigne**
- **Automates de prêt**
- **Retour des ouvrages dans n'importe quel point du réseau**
- **Accueil des publics handicapés moteurs, visuels et auditifs** :  
Accueil individualisé et visite de la bibliothèque en Langue des Signes Française  
Matériel adapté (ordinateurs, téléloupes, plages braille, imprimantes braille, Zoomtext, Jaw, Vocal Press), Collections spécialisées (audiolivres, transcription de titres en braille)  
Animations spécifiques (projections en audiovison, spectacles bilingues LSF, soirées silencieuses.
- **Visite de la bibliothèque**, des expositions, de l'atelier de reliure destinées à des groupes ou aux nouveaux (Visite parfois proposée par le service tourisme de la bibliothèque.)
- **Rencontre à domicile** : des bibliothécaires se rendent au domicile de tous les habitants de certains quartiers pour proposer un prêt à domicile renouvelable trois fois et sur rendez-vous.
- **Bibliothécaire référent** pour une famille ou un usager
- **Mise à disposition de salles de formation, crèches, salles de sport** (Grande-Bretagne)
- **Mise à disposition d'espaces** : prêt ou location
- **Accueil d'autres services publics** : ANPE, etc. **Speed-booking** : sur le modèle des speed-dating, il s'agit de faire partager un coup de cœur en quelques minutes, un soir à la bibliothèque.
- **Animation culturelle de type université populaire**
- **Borne de téléchargement de logiciels et contenus libres** : la « Source » à Limoges.
- **Prêt de matériel** : e-books, ordinateurs, appareils photos, caméscopes, etc.
- **Mise à disposition de jouets**, costumes, petit théâtre.
- **Espaces multimédias** : accès libre aux ressources, autoformations, initiations ou ateliers
  - Apprentissage de l'informatique, des logiciels bureautique, d'Internet (courriel, achat en ligne, démarches administratives en ligne, etc.), du web 2.0 (blog, conception de sites web, etc.)

- Retouche d'images, montage vidéo, musique assistée par ordinateur
  - Aide scolaire (Paraschool, service d'accompagnement scolaire interactif et personnalisé ; Toutapprendre.com, catalogue de cours)
  - Préparation des concours, préparation code de la route,
  - Apprentissage du français, des langues étrangères,
  - Cours de musique, de cuisine, etc
  - Sites et logiciels ludoéducatifs
  - Accès à des bases de données, à des sélections de sites
- **Points emploi** : aide à la recherche d'emploi, sitotheque, formations, documentation.
  - **Laboratoires de langue** multimédia.
  - **Formation diverses** : apprentissage de la lecture haute voix en échange de lectures à la bibliothèque, etc.
  - **Summercamp** : ateliers danse, chant, théâtre, rédaction d'articles, lecture pour enfants, etc. (DOK, Pays-Bas)
  - Mise à disposition de **logiciels de musique assistée par ordinateur, de retouche d'image, de montage vidéo**
  - Mise à disposition d'une **salle de répétition**
  - Mise à disposition d'un **studio d'enregistrement** avec matériel, instruments, micros
  - Mise à disposition d'une **salle de concert**
  - Mise à disposition d'**instruments de musique** : piano, etc...
  - **Borne interactive Automazic** pour télécharger des œuvres libres de droit et déposer ses propres enregistrements.
  - **Dépôts et prêts d'autobiographies amateurs**

## 2. Services numériques

- **L'E-music box**: jukebox virtuel qui permet de découvrir les musiciens de la région Limousin (BFML)
- **Audioblogs** d'Arteradio : on diffuse ses productions sonores.
- **Espaces multimédias** : accès libre aux ressources, autoformations, initiations ou ateliers
  - Apprentissage de l'informatique, des logiciels bureautique, d'Internet (courriel, achat en ligne, démarches administratives en ligne, etc.), du web 2.0 (blog, conception de sites web, etc.)
  - Retouche d'images, montage vidéo, musique assistée par ordinateur
  - Aide scolaire (Paraschool, service d'accompagnement scolaire interactif et personnalisé ; Toutapprendre.com, catalogue de cours)
  - Préparation des concours, préparation code de la route,
  - Apprentissage du français, des langues étrangères,
  - Cours de musique, de cuisine, etc

- Sites et logiciels ludoéducatifs
- Accès à des bases de données, à des sélections de sites
- **Portails thématiques ou sites web associés** : informations dans un domaine particulier, veille, actualité, liens, etc. Exemples : Point G à Lyon, Cyberbase à la BFML.
- **Portails et accès au catalogue adaptés pour des publics spécifiques** (ados, enfants, personnes handicapées)
- **Nouveaux types de sélections documentaires** : sitothèques, coups de cœur des bibliothécaires et des lecteurs sur le net, résumés des œuvres et commentaires critiques intégrés aux notices (partenariat avec Babelthèque, Libfly et Librarything pour atteindre le seuil critique du nombre de commentaires sur les notices), hit parade des documents les plus empruntés.
- **Journal d'actualité**
- **Présence sur les réseaux sociaux** : Facebook, Myspace, Youtube
- **Communautés d'e-lecteurs** type babelio
- **Blogs**
- **Partage de signets** : Delicious
- **Agrégateurs** : Netvibes
- **Partage de photographies** : Flickr
- **Microblogging** : Twitter
- **Wiki**
- **Animations en ligne** : expositions virtuelles, conférences en ligne
- **Services de questions/réponses** (Guichet du savoir, BiblioSésame, etc.)
- **Consultation et prêt de documents numériques** : livres (Bibliomonde, Cyberlibris), musique (Bibliomédia), films (Cinézyme, Arte VOD), presse (lekiosque.fr), jeux (planetnemo.fr), etc.
- **Accès en ligne** : extranet de la bibliothèque musicale de Paris, etc.
- **Compte utilisateur en ligne** : possibilité de réserver, prolonger un prêt, faire des suggestions d'achat à la bibliothèque
- **Flux RSS** (actualité, acquisitions etc.)
- **Barre d'outils de la bibliothèque** à intégrer à son navigateur de recherche pour un accès rapide à différents services (catalogue, informations pratiques : horaires et modalités d'inscription, prêt, questions aux bibliothécaires etc.)

## **B. Typologie en fonction de la présence du personnel en contact (servuction) : services rendus directement par le personnel ou auto-administrés**

### **1. Relations étroites avec le personnel**

- **Accueil des publics handicapés moteurs, visuels et auditifs :**  
Accueil individualisé et visite de la bibliothèque en Langue des Signes Française  
Matériel adapté (ordinateurs, téléloupes, plages braille, imprimantes braille, Zoomtext, Jaw, Vocal Press), Collections spécialisées (audiolivres, transcription de titres en braille)  
Animations spécifiques (projections en audiovison, spectacles bilingues LSF, soirées silencieuses.
- **Visite de la bibliothèque**, des expositions, de l'atelier de reliure destinées à des groupes ou aux nouveaux (Visite parfois proposée par le service tourisme de la bibliothèque.)
- **Rencontre à domicile** : des bibliothécaires se rendent au domicile de tous les habitants de certains quartiers pour proposer un prêt à domicile renouvelable trois fois et sur rendez-vous.
- **Bibliothécaire référent** pour une famille ou un usager
- **Services de questions/réponses** (Guichet du savoir, Bibliosés@me, etc.)
- **Service de type « Rent a librarian »** : un bibliothécaire est à votre disposition pendant un certain temps pour vous aider dans vos recherches documentaires, vous guider dans l'utilisation des outils informatiques, etc.
- **Blogs**
- **Summertime** : ateliers danse, chant, théâtre, rédaction d'articles, lecture pour enfants, etc. (DOK, Pays Bas)
- **Points emploi** : aide à la recherche d'emploi, sitothèque, formations, documentation.
- **Espaces multimédias** : initiations ou ateliers
  - Apprentissage de l'informatique, des logiciels bureautique, d'Internet (courriel, achat en ligne, démarches administratives en ligne, etc.), du web 2.0 (blog, conception de sites web, etc.)
  - Retouche d'images, montage vidéo, musique assistée par ordinateur
  - Aide scolaire (Paraschool, service d'accompagnement scolaire interactif et personnalisé ; Toutapprendre.com, catalogue de cours)
  - Préparation des concours, préparation code de la route,
  - Apprentissage du français, des langues étrangères,
  - Cours de musique, de cuisine, etc
  - Sites et logiciels ludoéducatifs
  - Accès à des bases de données, à des sélections de sites

## 2. Peu ou pas de relations avec le personnel

- **Automates de prêt**
- **Compte utilisateur en ligne** : possibilité de réserver, prolonger un prêt, faire des suggestions d'achat à la bibliothèque
- **Flux RSS** (actualité, acquisitions etc.)
- **Barre d'outils de la bibliothèque** à intégrer à son navigateur de recherche pour un accès rapide à différents services (catalogue, informations pratiques : horaires et modalités d'inscription, prêt, questions aux bibliothécaires etc.)
- **Consultation et prêt de documents numériques** : livres (Bibliomonde, Cyberlibris), musique (Bibliomédia), films (Cinézyme, Arte VOD), presse (lekiosque.fr), jeux (planetnemo.fr), etc.
- **Accès en ligne** : extranet de la bibliothèque musicale de Paris, etc.
- **Mise à disposition de nouveaux médias : télévisions** avec abonnement aux chaînes internationales, consoles de **jeux vidéo**, séances d'initiation à la **Wii**
- **Animations en ligne** : expositions virtuelles, conférences en ligne
- **Portails et accès au catalogue adaptés pour des publics spécifiques** (ados, enfants, personnes handicapées)
- **Borne de téléchargement de logiciels et contenus libres** : la « Source » à Limoges.
- **Mise à disposition de jouets**, costumes, petit théâtre.
- **Espaces multimédias** : accès libre aux ressources, autoformations
  - Apprentissage de l'informatique, des logiciels bureautique, d'Internet (courriel, achat en ligne, démarches administratives en ligne, etc.), du web 2.0 (blog, conception de sites web, etc.)
  - Retouche d'images, montage vidéo, musique assistée par ordinateur
  - Aide scolaire (Paraschool, service d'accompagnement scolaire interactif et personnalisé ; Toutapprendre.com, catalogue de cours)
  - Préparation des concours, préparation code de la route,
  - Apprentissage du français, des langues étrangères,
  - Cours de musique, de cuisine, etc
  - Sites et logiciels ludoéducatifs
  - Accès à des bases de données, à des sélections de sites
- **Audioblogs d'Arteradio** : on diffuse ses productions sonores.
- **Dépôts et prêts d'autobiographies amateurs**

## C. Typologie en fonction du rôle et de la place de l'utilisateur (servuction) : degré de participation de l'utilisateur

### 1. Participation dynamique : l'utilisateur co-construit le service

- **Services de questions/réponses** (Guichet du savoir, Bibliosés@me, etc.)
- **Communautés d'e-lecteurs** type babelio
- **Blogs**
- **Partage de photographies : Flickr**
- **Wiki**
- **Présence sur les réseaux sociaux** : Facebook, Myspace, Youtube
- **Speed-booking** : sur le modèle des speed-dating, il s'agit de faire partager un coup de cœur en quelques minutes, un soir à la bibliothèque
- **Nouveaux types de sélections documentaires** : résumés des œuvres et commentaires critiques intégrés aux notices (partenariat avec Babelthèque, Libfly et Librarything pour atteindre le seuil critique du nombre de commentaires sur les notices)
- **Espaces multimédias** : initiations ou ateliers
  - Apprentissage de l'informatique, des logiciels bureautique, d'Internet (courriel, achat en ligne, démarches administratives en ligne, etc.), du web 2.0 (blog, conception de sites web, etc.)
  - Retouche d'images, montage vidéo, musique assistée par ordinateur
- **Formation diverses** : apprentissage de la lecture haute voix en échange de lectures à la bibliothèque, etc
- **Audioblogs** d'Arteradio : on diffuse ses productions sonores.
- Mise à disposition d'une **salle de répétition**
- Mise à disposition d'un **studio d'enregistrement** avec matériel, instruments, micros
- Mise à disposition d'une **salle de concert**
- Mise à disposition d'**instruments de musique** : piano, etc...
- **Borne interactive Automazic** pour télécharger des œuvres libres de droit et déposer ses propres enregistrements
- **Summertimecamp** : ateliers danse, chant, théâtre, rédaction d'articles, lecture pour enfants, etc. (DOK, Pays Bas)
- **Service de type « Rent a librarian »** : un bibliothécaire est à votre disposition pendant un certain temps pour vous aider dans vos recherches documentaires, vous guider dans l'utilisation des outils informatiques, etc.
- **Points emploi** : aide à la recherche d'emploi, sitothèque, formations, documentation.
- **Dépôts et prêts d'autobiographies amateurs**
- **Bibliothécaire référent** pour une famille ou un usager

- **Rencontre à domicile** : des bibliothécaires se rendent au domicile de tous les habitants de certains quartiers pour proposer un prêt à domicile renouvelable trois fois et sur rendez-vous.

## **2. Participation limitée : l'utilisateur est actif mais se contente de répondre aux consignes**

- **Automates de prêt**
- **Borne de téléchargement de logiciels et contenus libres** : la « Source » à Limoges.
- **Mise à disposition de jouets**, costumes, petit théâtre.
- **Espaces multimédias** : accès libre aux ressources, autoformations
  - Aide scolaire (Paraschool, service d'accompagnement scolaire interactif et personnalisé ; Toutapprendre.com, catalogue de cours)
  - Préparation des concours, préparation code de la route,
  - Apprentissage du français, des langues étrangères,
  - Cours de musique, de cuisine, etc
  - Sites et logiciels ludoéducatifs
  - Accès à des bases de données, à des sélections de sites
  - **Laboratoires de langue** multimédia.
- **Accueil des publics handicapés moteurs, visuels et auditifs** :  
 Accueil individualisé et visite de la bibliothèque en Langue des Signes Française  
 Matériel adapté (ordinateurs, téléloupes, plages braille, imprimantes braille, Zoomtext, Jaw, Vocal Press), Collections spécialisées (audiolivres, transcription de titres en braille)  
 Animations spécifiques (projections en audiovison, spectacles bilingues LSF, soirées silencieuses).
- **Barre d'outils de la bibliothèque** à intégrer à son navigateur de recherche pour un accès rapide à différents services (catalogue, informations pratiques : horaires et modalités d'inscription, prêt, questions aux bibliothécaires etc.)
- **Compte utilisateur en ligne** : possibilité de réserver, prolonger un prêt, faire des suggestions d'achat à la bibliothèque
- **Flux RSS** (actualité, acquisitions etc.)

## **3. Simple présence**

- **Retour des ouvrages dans n'importe quel point du réseau**
- **Consultation et prêt de documents numériques** : livres (Bibliomonde, Cyberlibris), musique (Bibliomédia), films (Cinézime, Arte VOD), presse (lekiosque.fr), jeux (planetnemo.fr), etc.
- **Accès en ligne** : extranet de la bibliothèque musicale de Paris, etc.
- **Animation culturelle de type université populaire**
- **Journal d'actualité**

- **Mise à disposition de nouveaux médias : télévisions** avec abonnement aux chaînes internationales, consoles de **jeux vidéo**, séances d'initiation à la **Wii**
- **Animations en ligne** : expositions virtuelles, conférences en ligne
- **Portails thématiques ou sites web associés** : informations dans un domaine particulier, veille, actualité, liens, etc. Exemples : Point G à Lyon, Cyberbase à la BFML.
- **Portails et accès au catalogue adaptés pour des publics spécifiques** (ados, enfants, personnes handicapées)
- **Prêt de matériel** : e-books, ordinateurs, appareils photos, caméscopes, etc.
- **L'E-music box**: jukebox virtuel qui permet de découvrir les musiciens de la région Limousin (BFML)
- **Mise à disposition de salles de formation, crèches, salles de sport** (Grande Bretagne)
- **Mise à disposition d'espaces** : prêt ou location
- **Accueil d'autres services publics** : ANPE, etc.
- **Vestiaires, consigne**
- **Microblogging : Twitter**
- **Nouveaux types de sélections documentaires** : sitothèques, coups de cœur des bibliothécaires et des lecteurs sur le net, résumés des œuvres et commentaires critiques intégrés aux notices (partenariat avec Babelthèque, Libfly et Librarything pour atteindre le seuil critique du nombre de commentaires sur les notices), hit parade des documents les plus empruntés.
- **Partage de signets : Delicious**
- **Agrégateurs : Netvibes**

## **D. Typologie en fonction du rôle et de la place de l'utilisateur (servuction) : degré de personnalisation du service**

### **1. Services génériques**

- **Vestiaires, consigne**
- **Automates de prêt**
- **Retour des ouvrages dans n'importe quel point du réseau**
- **Visite de la bibliothèque**, des expositions, de l'atelier de reliure destinées à des groupes ou aux nouveaux (Visite parfois proposée par le service tourisme de la bibliothèque.)
- **Consultation et prêt de documents numériques** : livres (Bibliomonde, Cyberlibris), musique (Bibliomédia), films (Cinézyme, Arte VOD), presse (lekiosque.fr), jeux (planetnemo.fr), etc.
- **Accès en ligne** : extranet de la bibliothèque musicale de Paris, etc.
- **Mise à disposition de nouveaux médias : télévisions** avec abonnement aux chaînes internationales, consoles de **jeux vidéo**, séances d'initiation à la **Wii**

- **Animations en ligne** : expositions virtuelles, conférences en ligne
- **Nouveaux types de sélections documentaires** : sitothèques, coups de cœur des bibliothécaires et des lecteurs sur le net, résumés des œuvres et commentaires critiques intégrés aux notices (partenariat avec Babelthèque, Libfly et Librarything pour atteindre le seuil critique du nombre de commentaires sur les notices), hit parade des documents les plus empruntés.
- **Journal d'actualité**
- **Animation culturelle de type université populaire**
- **Borne de téléchargement de logiciels et contenus libres** : la « Source » à Limoges.
- **Prêt de matériel** : e-books, ordinateurs, appareils photos, caméscopes, etc.
- **Mise à disposition de jouets**, costumes, petit théâtre.
- **Laboratoires de langue** multimédia.
- **Formation diverses** : apprentissage de la lecture haute voix en échange de lectures à la bibliothèque, etc
- **L'E-music box**: jukebox virtuel qui permet de découvrir les musiciens de la région Limousin (BFML)
- **Mise à disposition de salles de formation, crèches, salles de sport** (Grande Bretagne)
- **Mise à disposition d'espaces** : prêt ou location
- **Accueil d'autres services publics** : ANPE, etc.
- **Dépôts et prêts d'autobiographies amateurs**
- **Borne interactive Automazic** pour télécharger des œuvres libres de droit et déposer ses propres enregistrements.
- **Agrégateurs : Netvibes**
- **Présence sur les réseaux sociaux** : Facebook, Myspace, Youtube
- **Partage de signets : Delicious**
- **Partage de photographies : Flickr**
- **Microblogging : Twitter**
- **Wiki**
- **Speed-booking** : sur le modèle des speed-dating, il s'agit de faire partager un coup de cœur en quelques minutes, un soir à la bibliothèque.

## **2. Services spécialisés (public catégorisé)**

- **Accueil des publics handicapés moteurs, visuels et auditifs** :  
 Accueil individualisé et visite de la bibliothèque en Langue des Signes Française  
 Matériel adapté (ordinateurs, téléloupes, plages braille, imprimantes braille, Zoomtext, Jaw, Vocal Press), Collections spécialisées (audiolivres, transcription de titres en braille)  
 Animations spécifiques (projections en audiovison, spectacles bilingues LSF, soirées silencieuses).
- **Portails thématiques ou sites web associés** : informations dans un domaine particulier, veille, actualité, liens, etc. Exemples : Point G à Lyon, Cyberbase à la BFML.

- **Portails et accès au catalogue adaptés pour des publics spécifiques** (ados, enfants, personnes handicapées)
- **Summercamp** : ateliers danse, chant, théâtre, rédaction d'articles, lecture pour enfants, etc. (DOK, Pays Bas)
- Mise à disposition d'une **salle de répétition**
- Mise à disposition d'un **studio d'enregistrement** avec matériel, instruments, micros
- Mise à disposition d'une **salle de concerts**
- Mise à disposition d'**instruments de musique** : piano, etc...

### 3. Services personnalisés

- **Compte utilisateur en ligne** : possibilité de réserver, prolonger un prêt, faire des suggestions d'achat à la bibliothèque
- **Flux RSS** (actualité, acquisitions etc.)
- **Barre d'outils de la bibliothèque** à intégrer à son navigateur de recherche pour un accès rapide à différents services (catalogue, informations pratiques : horaires et modalités d'inscription, prêt, questions aux bibliothécaires etc.)
- **Audioblogs** d'Arteradio : on diffuse ses productions sonores.
- **Espaces multimédias** : accès libre aux ressources, autoformations, initiations ou ateliers
  - Apprentissage de l'informatique, des logiciels bureautique, d'Internet (courriel, achat en ligne, démarches administratives en ligne, etc.), du web 2.0 (blog, conception de sites web, etc.)
  - Retouche d'images, montage vidéo, musique assistée par ordinateur
  - Aide scolaire (Paraschool, service d'accompagnement scolaire interactif et personnalisé ; Toutapprendre.com, catalogue de cours)
  - Préparation des concours, préparation code de la route,
  - Apprentissage du français, des langues étrangères,
  - Cours de musique, de cuisine, etc
  - Sites et logiciels ludoéducatifs
  - Accès à des bases de données, à des sélections de sites
- **Points emploi** : aide à la recherche d'emploi, sitothèque, formations, documentation.

### 4. Services individualisés

- **Bibliothécaire référent** pour une famille ou un usager
- **Rencontre à domicile** : des bibliothécaires se rendent au domicile de tous les habitants de certains quartiers pour proposer un prêt à domicile renouvelable trois fois et sur rendez-vous.
- **Services de questions/réponses** (Guichet du savoir, Bibliosés@me, etc.)

- **Service de type « Rent a librarian »** : un bibliothécaire est à votre disposition pendant un certain temps pour vous aider dans vos recherches documentaires, vous guider dans l'utilisation des outils informatiques, etc.



