

Diplôme de conservateur des bibliothèques

Mémoire d'étude / Janvier 2013

Les services innovants liés au numérique : l'exemple des bibliothèques universitaires

Quels services pour quels publics à l'heure des technologies numériques de l'information et de la documentation ?

Anne Jeanson

Sous la direction de Bruno Van Dooren
Directeur du SCD de l'Université Toulouse 1

Résumé :



Depuis la fin des années 1990, la diffusion des technologies numériques a profondément modifié les pratiques concernant l'accès au savoir. La démultiplication des sources d'information et l'horizontalité croissante de la prescription culturelle a donné naissance à des usagers plus autonomes et moins captifs. Face à ces transformations, le modèle de bibliothèque universitaire évolue. Il s'articule désormais autour de la notion de service plutôt que de collection. Les technologies numériques permettent une diversification et un renouvellement des contenus et des services proposés ; la bibliothèque devient un espace à la fois matériel et virtuel. Les pratiques professionnelles des bibliothécaires se diversifient et s'ouvrent sur de nouvelles compétences, tout en conservant les missions qui leur sont traditionnellement assignées.

Descripteurs :

Bibliothèques universitaires -- France

Bibliothèques - - Web 2.0

Bibliothèques - - Innovations

Bibliothèques - - Evaluation

Abstract :

Since the late 1990s, the diffusion of digital technologies has radically affected the ways in which people access knowledge. Due to the proliferation of information sources and horizontal cultural prescription, users are now more autonomous and less captive. Faced with these changes, the model of academic library is changing too. It is now organized around the notion of service rather than collection. Digital technologies allow for the diversification of contents and services, and the library becomes both a physical and virtual place. Professional practices evolve and librarians acquire new skills, while keeping their traditional missions.

Keywords :

Academic Libraries – France

Academic Libraries - - World Wide Web

Academic Libraries - - Web 2.0

Academic Libraries - - Innovation

Academic 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/3.0/deed.fr> ou par
courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco,
California 94105, USA.

Sommaire



INTRODUCTION	7
1. LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES ET LEURS PUBLICS A L'HEURE DU NUMERIQUE : CONTINUTE DES MISSIONS ET RENOUVELLEMENT DES SERVICES	10
1. 1. Bibliothèques et publics	10
1. 1. 1. <i>Les bibliothèques universitaires : bref historique et rappel des missions ...</i>	10
1. 1. 2. <i>Les publics : étudiants et enseignants-chercheurs</i>	10
1. 2. Quels usages pour l'accès au savoir?	10
1. 2. 1. <i>Internet comme première source d'information</i>	10
1. 2. 2. <i>L'âge de l'accès</i>	10
1. 2. 3. <i>Des pratiques de plus en plus horizontales et participatives</i>	10
1. 2. 4. <i>Validité et qualité de l'information</i>	10
1. 3. Placer l'usager au cœur de la bibliothèque.....	10
1. 3. 1. <i>Quelle place pour l'usager? Des publics captifs aux digital natives</i>	10
1. 3. 2. <i>Vers une logique participative : la notion de servuction</i>	10
1. 3. 3. <i>Qu'est-ce qu'un service?</i>	10
1. 3. 4. <i>Service innovant ou service renouvelé?</i>	10
1. 3. 5. <i>Analyse des besoins, expression des publics et innovation</i>	19
2. LES SERVICES LIES AU NUMERIQUE DANS LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES	22
2. 1. Périmètre de l'étude et sources utilisées	22
2. 2. Typologie des services rencontrés dans les bibliothèques universitaires ..	24
2. 2. 1. <i>Le prêt de matériel et l'assistance informatique</i>	24
2. 2. 2. <i>Catalogues et SIGB.....</i>	24
2. 2. 3. <i>Les suggestions d'achats</i>	28
2. 2. 4. <i>Les services de référence virtuels : Rue des Facs, Ubib, Boomerang... ..</i>	28
2. 2. 5. <i>Les outils d'aide à la recherche documentaire : tutoriels, signets, univers Netvibes.....</i>	32
2. 2. 6. <i>Les services sur support mobile.....</i>	38
2. 2. 7. <i>Musique en bibliothèque</i>	39
2. 2. 8. <i>Les Environnements Numériques de Travail et les supports de cours en ligne : la bibliothèque comme partenaire pédagogique</i>	40
2. 2. 9. <i>Les réseaux sociaux et les blogs : Facebook, Twitter, les blogs.....</i>	40
2. 3. La question de l'identité numérique	49
2. 4. L'évaluation des services numériques	51
2. 4. 1. <i>Les enquêtes auprès des publics</i>	51
2. 4. 2. <i>Les enquêtes auprès des établissements : l'ESGBU</i>	53
2. 4. 3. <i>Evaluer un service de renseignements en ligne</i>	55
2. 4. 4. <i>Evaluer un blog, des profils sur des réseaux sociaux</i>	56
2. 5. La question de la valorisation.....	57
2. 5. 1. <i>Visibilité de la bibliothèque sur le site de l'université</i>	57
2. 5. 2. <i>Valorisation des ressources numériques</i>	58

3. S'ADAPTER A LA REVOLUTION NUMERIQUE : ENJEUX DE LA MISE EN PLACE DE LA BIBLIOTHEQUE HYBRIDE ET EVOLUTION DU METIER DE BIBLIOTHECAIRE	60
3. 1. Mettre en place un service innovant.....	10
3. 1. 1. <i>Contexte de l'innovation et méthodologie de mise en place</i>	<i>60</i>
3. 1. 2. <i>Le problème du temps : temps de la technologie, temps humain, temps de l'institution.....</i>	<i>64</i>
3. 1. 3. <i>Mettre en place un projet impliquant l'identité numérique de l'établissement : quelles spécificités?</i>	<i>65</i>
3. 2. La bibliothèque hybride : émergence de la bibliothèque virtuelle et permanence de la bibliothèque matérielle.....	66
3. 3. Vers une évolution du métier de bibliothécaire?	71
3. 3. 1. <i>De nouvelles identités professionnelles</i>	<i>71</i>
3. 3. 1. 1. <i>De nouvelles manières de gérer les contenus</i>	<i>72</i>
3. 3. 1. 2. <i>Des compétences nouvelles pour une relation à l'utilisateur renouvelée</i>	<i>75</i>
3. 3. 2. <i>De nouveaux besoins en formation</i>	<i>79</i>
CONCLUSION	80
SOURCES.....	82
BIBLIOGRAPHIE.....	85

L'avènement et le développement des technologies numériques entraînent depuis une dizaine d'années une profonde mutation dans les pratiques concernant non seulement l'accès à la culture et au savoir, mais également ses modes de récupération et d'appropriation. Les sources d'information se sont multipliées, au point que l'on parle aujourd'hui d' « infobésité ». Leur organisation et leur indexation sont, par conséquent, devenues plus difficiles ; la manière dont les contenus peuvent être collectés et utilisés a été transformée par les possibilités techniques de récupération et de réutilisation de données.

Rapide, souvent gratuit, porteur d'une somme d'information illimitée, Internet est devenu, selon une étude publiée en 2007¹, la première source d'information du public. Les bibliothèques sont désormais confrontées à une concurrence sur leurs services sans précédent. La baisse des inscriptions et des prêts, constante depuis plusieurs années, la diversification des possibilités d'accès au savoir en dehors de leurs murs, ainsi qu'un contexte économique difficile, peut amener, à l'instar de l'Association des Bibliothécaires de France, à se poser la question : « Faut-il encore des bibliothèques ?² »

Cependant, si la multiplication des sources d'information a entraîné une difficulté à repérer l'information pertinente, le processus de médiation s'en trouve d'autant plus nécessaire. Si la médiation a toujours été l'une des missions principales des bibliothécaires, l'évolution des usages amène à en imaginer de nouvelles formes. En effet, les pratiques liées à la recherche et l'appropriation du savoir sont de plus en plus horizontales et participatives ; le modèle ancien du bibliothécaire prescripteur est donc devenu obsolète.

La relation de service des bibliothèques avec leurs usagers fait ainsi l'objet d'une mutation profonde : autrefois organisées autour de la conservation et la communication des documents, elles s'orientent à présent vers une logique de services, se détournant :

¹ Etude réalisée par la société d'étude marketing *Forrester Research* et publiée sur le site de Media Centre Ouest (Centre de formation aux carrières des bibliothèques de l'université de Poitiers). [en ligne] http://mco.univ-poitiers.fr/IMG/pdf_25janvier_ap_midi_2.pdf. Consulté le 17 décembre 2012.

² Intitulé de l'une des journées du congrès de l'ABF tenu à Montreuil en 2012.

« peu à peu du modèle traditionnel de production-distribution fondé sur le prêt de documents pour se tourner vers un modèle de prestation de services³ ».

Par conséquent, les politiques de services s'appuient de manière croissante sur les outils d'évaluation des besoins. Les attentes des publics sont parfois difficiles à cerner : d'une part, elles sont l'expression de pratiques qui changent au rythme des évolutions technologiques ; d'autre part, l'utilisateur, de plus en plus autonome (ou pensant l'être) sur son ordinateur, ne les formule pas, voire n'en a pas lui-même une idée claire. Il incombe donc aux bibliothécaires d'aller au devant de ces attentes.

La révolution numérique interroge donc doublement les pratiques professionnelles en bibliothèque : le numérique, en tant que support, permet de mettre en place de nouveaux services ; en tant que media, il permet d'établir de nouveaux types de relations entre bibliothèques et usagers.

Les bibliothèques se trouvent face à une double mutation, dont les éléments ne cessent de s'influencer : mutation technologique, mutation des services. Les conséquences de ces mutations technologiques sur les usages des publics, les possibilités ouvertes en matière d'accès à l'information et d'interaction entre bibliothécaires et usagers sont majeures. Actuellement dans une phase de transition, entre permanence des ressources imprimées et développement rapide des services numériques, les bibliothèques tentent de proposer une offre de service adaptée à tous les usages.

Nous avons souhaité étudier dans ce mémoire les services innovants liés au numérique proposés par les bibliothèques universitaires. Quels sont ces services ? S'agit-il réellement de services innovants ou simplement d'évolution du service lié au support numérique ? Comment transforment-ils le modèle relationnel entre publics et bibliothécaires ? Quelles sont les modalités et les enjeux de leur mise en place ?

Nous nous interrogerons ensuite sur la transformation de l'expérience professionnelle au quotidien, et, par conséquent, de l'identité de métier que ces évolutions entraînent. Entre respect des missions traditionnelles qui leur sont dévolues et

³ Raphaële Gilbert. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. Mémoire d'étude en vue de l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. Esssib, 2009. P. 12. [en ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48197> . Consulté le 12 juillet 2012.

accompagnement des mutations sociales de l'accès au savoir, quel avenir peut-on envisager pour les bibliothèques universitaires ?

1. Les bibliothèques universitaires et leurs publics à l'heure du numérique : continuité des missions et renouvellement des services

1. 1. BIBLIOTHEQUES ET PUBLICS

1. 1. 1. Les bibliothèques universitaires : bref historique et rappel des missions

Les bibliothèques universitaires, officiellement créées en 1885, se sont essentiellement développées après la fin de la seconde guerre mondiale.

Plusieurs lois ont peu à peu fixé leur organisation et leurs missions : la loi d'orientation de 1968 sur les universités, la loi Savary en 1984 puis, en 1985, la création des services communs de la documentation (SCD), placés sous l'autorité de la présidence de l'Université. Structure pensée alors comme facultative, toutes les universités disposent néanmoins, aujourd'hui, d'un service de documentation.

Le décret n°0196 du 25 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs a remplacé celui de 1985 sur les services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur relevant du ministre de l'éducation nationale. Il définit huit missions pour les bibliothèques universitaires⁴ ; parmi elles, on relèvera, pour ce qui concerne le numérique :

4° Développer les ressources documentaires numériques, contribuer à leur production et favoriser leur usage ; participer au développement de l'information scientifique et technique notamment par la production, le signalement et la diffusion de documents numériques ;

5° Participer, à l'intention des utilisateurs, à la recherche sur ces différentes ressources (...)

4

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024497856&dateTexte=&categorieLien=id> . Consulté le 10 septembre 2012.

Voir également l'article de Thomas Chaimbault à ce sujet <http://www.vagabondages.org/post/2011/08/25/Un-nouveau-d%C3%A9cret-pour-les-biblioth%C3%A8ques-universitaires>. . Consulté le 10 septembre 2012.

8° Former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique.

On remarquera que le décret met l'accent sur le rôle des bibliothèques dans la médiation au numérique, notamment en contribuant à la production d'outils et de contenus numériques. Les bibliothèques sont encouragées à « *participer, à l'intention des utilisateurs, à la recherche sur ces différentes ressources* », ce qui souligne l'importance de la réflexion autour de la façon dont ces ressources sont proposées aux publics. Enfin, la nécessité pour les bibliothèques de s'investir dans la formation des usagers aux techniques nouvelles d'accès à l'IST confirme les bibliothèques dans leur dimension pédagogique.

Les bibliothèques sont donc, par leurs missions traditionnelles, redéfinies dans le cadre de l'explosion du numérique, amenées à s'impliquer de manière active dans la proposition de services utilisant ces technologies.

Le décret n'a cependant fait qu'entériner une demande croissante de la part des usagers ; le numérique est en effet déjà présent, voire omniprésent dans leurs pratiques.

1. 1. 2. Les publics : étudiants et enseignants-chercheurs

Les publics des bibliothèques universitaires sont, tels que définis par le second paragraphe du second article du décret, « *les usagers et les personnels exerçant leurs activités dans l'université* », soit les étudiants, doctorants, enseignants-chercheurs et chercheurs pour l'essentiel.

Parmi eux, les étudiants et doctorants, âgés de moins de 35 ans, voire moins de 25 ans pour les plus jeunes d'entre eux, appartiennent à la génération dite des *digital natives*, qui ont grandi avec le numérique. Leurs pratiques culturelles et d'accès à l'information se sont construites, de manière importante, autour de cet outil : il est donc naturel qu'ils cherchent à retrouver, en bibliothèque, des modes d'accès similaires.

Ils étaient, selon une étude de l'INSEE conduite en 2008⁵, plus de deux millions à être inscrits dans un établissement d'enseignement supérieur. L'université, en particulier dans les filières générales, connaît une certaine désaffection des étudiants, qui sont de

⁵ http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=T10F102 . Consulté le 13 septembre 2012.

plus en plus nombreux à s'orienter vers les classes préparatoires, les écoles de commerce ou les écoles d'ingénieurs. Les femmes représentent 57,8% de la population universitaire : les jeunes issus des catégories sociales moins favorisées sont toujours fortement sous-représentés. On notera, pour notre étude, que si les filières les plus sélectives et convoitées comptent une plus forte proportion d'enfants de cadres (45% en classes préparatoires contre 30% à l'université), cela signifie que de nombreux jeunes issus de milieux modestes sont inscrits à l'université, et donc usagers potentiels de nos bibliothèques. Bien qu'issus de la « génération Y », ils n'ont pas toujours eu la possibilité d'accéder, dans un contexte familial et/ou scolaire, à une formation aux outils numériques aussi complète et précoce que celle dont ont pu bénéficier des enfants issus de milieux culturellement plus favorisés. Les missions de médiation et de formation des bibliothèques prennent donc pour eux toute leur pertinence.

Parmi les usagers plus âgés, constitués par les professeurs et les chercheurs, nombreux sont ceux qui ont modifié leurs pratiques pour profiter au mieux des évolutions technologiques, et du bénéfice qui peut en résulter pour leurs activités de recherche. Dans les filières scientifiques en particulier, on note une forte demande, de la part des chercheurs, concernant l'utilisation des ressources et des outils numériques. Il faut cependant veiller à conserver certains modes d'accès traditionnels pour ceux qui le souhaitent.

1. 2. QUELS USAGES POUR L'ACCES AU SAVOIR ?

1. 2. 1. Internet comme première source d'information

Par ailleurs, Internet et ce que l'on appelle communément « l'infobésité », c'est-à-dire l'offre pléthorique et non organisée d'information, ont révolutionné la conception de la bibliothèque comme seul lieu non marchand d'accès à l'information. Les publics désormais ne sont plus captifs ; ils savent qu'ils peuvent, ou pensent pouvoir, trouver ailleurs l'information. Selon une enquête de la société d'étude marketing Forrester Research publiée sur le site de Media Centre Ouest (centre de formation aux carrières

des bibliothèques de l'université de Poitiers), Internet est la première source d'information pour 80% des internautes français⁶. Le rôle traditionnel de la bibliothèque comme vecteur d'accès à la culture et à l'information s'en trouve donc très directement concurrencé. Les moteurs de recherche se substituent souvent à la traditionnelle interrogation bibliographique, et l'information scientifique et technique n'est pas en reste : une recherche sur *Google Scholar* permet de trouver de nombreuses ressources accessibles gratuitement dans de très nombreux domaines spécialisés.

1. 2. 2. L'âge de l'accès

La facilité de l'accès à l'information via Internet s'inscrit parfaitement dans les attentes et les pratiques des internautes de « l'âge de l'accès », selon le titre de l'ouvrage de Jeremy Rifkin⁷, qui caractérise cette nouvelle ère par l'importance accordée aux services ; la notion d'accès prend le pas sur celle de la propriété. L'accès, instantané, synchrone, multiple, s'accorde mieux aux usagers : « *la propriété est une institution qui fonctionne beaucoup trop lentement pour s'accorder à une culture qui opère en termes de nanosecondes* »⁸. Un bon exemple en est l'écoute de musique en ligne : il ne s'agit plus d'acquérir une propriété sur des disques, ou même des fichiers audio : l'internaute aujourd'hui paye – ou non – pour accéder de manière forfaitaire à d'immenses bases de données musicales (*Deezer, Spotify...*). La maîtrise du marché s'articule désormais moins autour du capital matériel et davantage autour des notions de réseau et d'accès à l'information, devenue véritable outil de pouvoir immatériel. Les bibliothèques, de manière croissante, mettent la question de l'accessibilité de leurs collections matérielles ou immatérielles au cœur de leurs politiques de services. En effet, l'important n'est plus – ou plus seulement – la quantité et la qualité des contenus proposés, mais bien aussi la facilité avec laquelle les usagers peuvent y accéder, qu'il s'agisse d'un signalement efficace ou de la simplicité des modalités d'accès.

1. 2. 3. Des pratiques de plus en plus horizontales et participatives

⁶ http://mco.univ-poitiers.fr/IMG/pdf_25janvier_ap_midi_2.pdf . Consulté le 12 septembre 2012.

⁷ Jeremy Rifkin, *L'âge de l'accès : la nouvelle culture du capitalisme*. La Découverte, 2005.

⁸ Jeremy Rifkin, op. cit. p. 6.

L'avènement du numérique a également fait évoluer les modes d'appropriation de l'information. Le modèle vertical et prescripteur, où les sources d'accès au savoir étaient désignées et validées par les institutions légitimes (école, université, bibliothèques), a en partie perdu sa validité. Désormais, l'ensemble du web 2.0., qui regroupe les pratiques collaboratives, remplit un immense rôle en termes d'accès à l'information. Si celle-ci perd en lisibilité et en validation, elle gagne en dynamique et en réactivité ; les communautés d'intérêt se forment et se font prescriptrices, dans une instantanéité que les bibliothèques ne pouvaient, jusqu'à peu, concurrencer (nous verrons que les outils de *chat* et de réseaux sociaux tentent justement de pallier ce manque).

1. 2. 4. Validité et qualité de l'information

A l'heure où chacun peut se faire non seulement prescripteur, mais aussi producteur de l'information, grâce aux wikis et aux blogs notamment, la notion de la valeur de l'information s'en trouve remodelée. Il suffit d'effectuer une recherche sur Internet pour réaliser à quel point des informations de qualité en côtoient d'autres qui n'ont guère de valeur qu'en termes d'observation sociologique des pratiques. Paradoxalement, au moment où la production de contenus devient exponentielle et illimitée, la valeur du savoir et le pouvoir détenu par celui qui maîtrise l'accès aux informations pertinentes et nécessaires s'en trouvent renforcés. La question de la validation des sources est donc essentielle ; on approche là du cœur de métier des professionnels des bibliothèques, et d'un enjeu fondamental pour leurs pratiques à l'heure du numérique.

Devant la concurrence d'Internet, les bibliothèques se trouvent fragilisées dans leur légitimité et leur caractère incontournable. La baisse des inscriptions et des prêts est constante, depuis plusieurs années⁹. Leur existence est parfois remise en cause par leurs tutelles, au point qu'une journée du dernier colloque de l'Association des Bibliothécaires de France, tenu en juin 2012 à Montreuil, s'intitulait « *Faut-il encore des bibliothèques ?* ». Au-delà de la dimension humoristique et quelque peu provocatrice d'un tel titre, l'ABF a souhaité, par ce titre, souligner qu'il fallait bien, encore, des bibliothèques ; cependant, la dimension apologétique de la démonstration rappelle qu'aujourd'hui, pour beaucoup, les bibliothèques sont remises en cause. Certains de

⁹ <http://www.enssib.fr/breves/2011/11/09/la-lente-erosion-des-inscrits-en-bibliotheque-et-du-droit-de-preter> . Consulté le 20 décembre 2012.

leurs usagers les ignorent, sciemment ou non. Pourtant, le contenu même de la révolution numérique de l'information ne peut qu'interpeller des professionnels et des établissements dont l'activité s'articule autour de la question de l'accès au savoir. Dans ce contexte de crise d'identité et de pratiques, les bibliothèques se voient forcées de réfléchir à de nouvelles stratégies, de nouveaux services, une nouvelle conception de l'utilisateur, dont les besoins sont (re)mis au centre des politiques de service.

1. 3. PLACER L'USAGER AU CŒUR DE LA BIBLIOTHEQUE

1. 3. 1. Quelle place pour l'utilisateur ? Des publics captifs aux *digital natives*

Les bibliothèques universitaires et de recherche, plus encore que celles des réseaux de lecture publique, ont longtemps fonctionné sur un modèle très vertical, où il revenait à l'utilisateur de montrer sa capacité et sa légitimité à obtenir les documents souhaités. Pour l'anecdote, Noëlle Balley, conservateur à la Bibliothèque Cujas, rapportait ainsi, lors d'une visite de la nouvelle réserve des documents patrimoniaux de l'établissement, qu'au XIXe siècle la bibliothèque était ouverte un seul jour par semaine, à ceux qui savaient convaincre l'agent en poste du bien fondé de leur demande de consultation. Au-delà des cas où la logique de conservation restreint légitimement l'accessibilité, on peut se demander s'il n'y avait pas, dans ces pratiques, une dimension de mise à l'épreuve des étudiants, qui devaient être capables de surmonter les difficultés d'accès (attente, inconfort des salles, restrictions appliquées au nombre de documents communiqués, à leur éventuelle reproduction...). On peut y voir une sorte d'élitisme vis-à-vis de l'accès au savoir, et donc, en milieu universitaire, de la réussite des études entreprises. Si ces pratiques relèvent du passé pour les bibliothèques universitaires (elles restent souvent encore de mise dans certaines bibliothèques patrimoniales privées très spécialisées), il s'agit d'une philosophie du rapport à l'utilisateur dont la culture professionnelle peut peiner à se débarrasser totalement. Les efforts faits pour rendre plus confortables et conviviales les salles de lecture, la mise en libre accès d'une partie des collections, sont un exemple de ces évolutions.

L'arrivée du numérique a bouleversé la donne : là où l'étudiant de jadis – avant les années 2000- était forcé de se plier aux contraintes liées à la communication des documents s'il souhaitait obtenir l'information nécessaire à ses études, l'étudiant d'aujourd'hui estime, à tort ou à raison, pouvoir contourner tout ou partie de la bibliothèque, et sera très facilement rebuté par une organisation centrée sur la collection matérielle. L'effort se fait désormais plutôt du côté des bibliothécaires, pour convaincre les lecteurs de la qualité de leur offre documentaire, sur place et à distance.

1. 3. 2. Vers une logique participative : la notion de servuction

Les bibliothèques universitaires sont de plus en plus ouvertes au public : cette affirmation, qui pourrait sonner comme une lapalissade, rappelle pourtant, nous l'avons vu, qu'il y a moins de deux siècles, elles l'étaient beaucoup moins. Plus récemment, le débat sur l'extension des horaires d'ouverture illustre très bien le passage d'une logique d'ouverture où les étudiants s'adaptaient aux horaires de la bibliothèque vers des pratiques visant à adapter les horaires de la bibliothèque – grâce à des enquêtes notamment – aux horaires des étudiants (soirées et weekends en particulier).

Si la bibliothèque matérielle est de plus en plus ouverte, il en est de même pour la bibliothèque immatérielle. Les sites des bibliothèques, loin d'être de simples vitrines d'information, tendent à proposer un espace virtuel d'accès au savoir. Les outils technologiques en développement permettent de recréer un espace personnalisé au sein de cette bibliothèque dématérialisée : fonctions associées aux compte-lecteurs qui rendent possible les sauvegardes de références bibliographiques, de liens, fils rss et profils des réseaux sociaux, par exemple.

Cette ouverture, matérielle et immatérielle, physique et symbolique, accompagne l'importance croissante accordée aux relations entre bibliothécaires et usagers. Celles-ci s'articulent logiquement autour de la notion de services. On assiste aujourd'hui à un déplacement fondamental du cœur de fonctionnement des bibliothèques, passant d'une logique de production – distribution à une logique de services. Bertrand Calenge, dans son ouvrage *Accueillir, Orienter, Informer*, analyse ainsi ces processus :

- le processus de distribution est conçu pour diffuser un « *produit préexistant au « service » (...)* ; *l'activité dominante est la mise en valeur du fonds constitué ; le document, unité patrimoniale auto-suffisante, est considéré comme le*

produit à communiquer (...) ; la distribution met en avant le concept de médiation entre un document (...) et un usager (...) »

- le processus de service : *« l'organisation est conçue en fonction exclusive d'un public déterminé, les supports d'informations ne venant qu'en adjonction de cet objectif ; la relation bibliothécaire/usager est privilégiée, et la première expertise demandée au bibliothécaire est d'évaluer le besoin de l'utilisateur¹⁰ ».*

La société de l'accès repose sur les services ; dans le cadre culturel et scientifique, elle se concentre autour de l'échange, commercial ou non, d'informations et de contenus culturels. La bibliothèque n'est donc pas seule à effectuer cette mutation : l'évolution économique des sociétés occidentales se traduit par une forte augmentation du secteur tertiaire. Jeremy Rifkin estimait également que la société de l'accès voyait son fonctionnement passer d'une logique centrée autour du bien (pour les bibliothèques, la collection) au service¹¹. Nous allons voir comment cette remarque peut s'appliquer aux bibliothèques.

1. 3. 3. Qu'est-ce qu'un service ?

« Est service tout ce qui, dans l'existence et l'activité de la bibliothèque, est rencontre entre un des éléments de l'organisation et le public¹² », écrit B. Calenge. Raphaële Gilbert précise, en utilisant la typologie de J. Gadrey¹³, qu'un service se définit par 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*¹⁴ 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'usager) et une offre. A la différence du système de production-distribution, la

¹⁰ Bertrand Calenge. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Éd. du Cercle de la librairie, 1996. P.65.

¹¹ Jeremy Rifkin, op. cit., p. 47.

¹² B. Calenge, op. cit. p.22.

¹³ Jean Gadrey, *Socio-économie des services*. Paris, La Découverte, 2003.

¹⁴ Pierre Eiglier et Eric Langeard. *Servuction, le marketing des services*. Paris, McGraw-Hill, 1991.

présence du bénéficiaire est indispensable à la production de service, dont il est à la fois consommateur et coproducteur¹⁵.

Cette coproduction du service par son destinataire est désignée sous le terme de servuction, c'est-à-dire « *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*¹⁶ ».

L'accent mis sur les services en bibliothèques, et particulièrement les services dits « nouveaux » ou « innovants » liés aux technologies numériques, s'accompagne d'une modification de leur servuction. Celle-ci est à la fois amenée par les évolutions techniques, et notamment la dimension collaborative des outils issus du web 2.0. ; elle est aussi un objet de réflexion des équipes dans la mise en place de leurs services : la logique participative est un moyen important de répondre pertinemment aux besoins des usagers.

1. 3. 4. Service innovant ou service renouvelé ?

L'expression "services innovants" peut revêtir diverses significations.

Il peut s'agir d'un service traditionnel, transposé sur support numérique (accès électronique aux thèses, prolongation des prêts). L'innovation repose ici sur la médiation technique du service, sa forme et non son fond. Souvent, l'innovation technologique modifie la servuction du service : l'utilisateur s'approprie des activités autrefois réalisées par le bibliothécaire, à travers une interface qui lui est réservée. Les prolongements de prêts et les réservations sont ainsi devenus, du moins en fonctionnement de routine, des services auto-administrés.

La problématique est distincte dans le cas d'un service sans équivalent dans le passé, rendu possible par les évolutions technologiques. Dans ce cas, c'est la nature même du service qui est nouvelle. Nous verrons en passant en revue les services innovants dans les bibliothèques universitaires françaises que ces services comportent souvent une forte servuction.

¹⁵ Raphaële Gilbert, op. cit., p.22.

¹⁶ P.Eigilier et E. Langeard, op. cit.

Si cette distinction entre fond et forme innovant(e) d'un service peut sembler théoriquement claire, les deux éléments sont souvent entremêlés dans la réalité. Certains services traditionnels se voient remodelés, élargis, par les possibilités offertes par le numérique : même si le service existait avant l'avènement du numérique, l'outil informatique lui-même lui donne une nouvelle ampleur. Par exemple, les répertoires de signets que l'on trouve dans les ressources documentaires en ligne pourraient être considérés comme un service traditionnel transposé à l'écran : les bibliographies thématiques et les annuaires de ressources ont toujours existé sur papier. Cependant, l'efficacité de l'outil en ligne, qui permet d'accéder de manière quasi simultanée à la description de la ressource (l'url) et à la ressource elle-même (le site), révolutionne cet ancien service.

1. 3. 5. Analyse des besoins, expression des publics et innovation

L'innovation, dans le monde de l'entreprise, a pour but essentiel de se démarquer de la concurrence. Qu'en est-il dans des structures qui n'ont pas d'objectif marchand ? S'agit-il tout de même de ne pas se laisser distancer par les autres moyens d'accès au savoir, Internet notamment ? L'innovation n'est-elle pas plutôt un support permettant d'organiser une offre de services plus pertinente et adaptée aux besoins des utilisateurs ?

Les bibliothèques, et avec elles l'ensemble des établissements et des services, marchands ou non, liés à l'accès à l'information spécialisée et aux contenus culturels, voient leur fonctionnement bouleversé par les technologies numériques. Leurs usagers réclament un nivellement des services offerts par l'institution avec les pratiques dont ils sont devenus coutumiers ailleurs. Le numérique promet, d'un point de vue professionnel, un élargissement de l'offre documentaire sans précédent.

Innovation et évolution technologique

Devant ce tableau, il serait assez facile de conclure que l'innovation consiste à s'adapter aux nouvelles technologies, de manière à offrir à ses usagers les services qu'elles permettent, faute de quoi ceux-ci abandonneront les bibliothèques pour des moyens d'accès à l'information plus modernes.

Il est tentant de succomber à cette vision quelque peu réductrice : si la technologie est souvent, mais pas toujours, le support de l'innovation, et qu'une innovation technologique provoque presque toujours une évolution des pratiques, l'innovation réside plutôt dans la relation entre le produit ou la pratique issus de cette technologie, la médiation qui va en être faite (publicité, communication, formation, selon les contextes) et la manière dont l'utilisateur va se l'approprier. L'innovation est donc avant tout un concept relationnel.

Analyse des besoins, expression des publics et innovations

C'est pourquoi elle ne peut faire l'économie d'une étude de marché, ou de publics : dans une logique de services, il semble évident qu'un projet d'innovation doit passer par une analyse fine des besoins fonctionnels de manière à leur fournir des solutions adéquates, ainsi qu'une évaluation soignée des services en place, sur laquelle s'appuiera le prochain cycle de projets. Cependant, elle ne saurait s'y limiter. Franck Barnu, dans l'ouvrage *Créer des services innovants : stratégies et répertoires d'action pour les bibliothèques*, rappelle que l'innovation n'est pas toujours bien accueillie, ni par les tutelles, ni par les usagers¹⁷. Pour réussir la mise en place d'un service innovant, si les éléments liés à l'analyse et l'évaluation des usages sont essentiels, la mise en place d'activités de veille semble également incontournable. Il peut s'agir de veille technologique, concernant les évolutions susceptibles de servir de support à des services pertinents ; mais aussi de veille sur le réseau professionnel : le suivi des expériences réalisées dans d'autres établissements peut être une source d'information pertinente ; ou encore de veille « sociologique » générale, sur l'évolution des usages en dehors de la bibliothèque, les études réalisées sur les tranches de population dont proviennent les usagers, les tendances des pratiques sur le web...

C'est en combinant enquêtes et veille que l'on peut arriver à proposer des services réellement adaptés aux usagers ; ceux-ci n'expriment en effet pas toujours leurs besoins, peinent à les définir, ou ne le font que partiellement : une forte proportion des publics sont silencieux. Il revient alors au bibliothécaire d'aller au devant d'eux.

¹⁷ Franck Barnu. « Vade-mecum de l'innovation ». In : Marie-Christine Jacquinet (dir). *Créer des services innovants. Stratégies et répertoires d'actions pour les bibliothèques*. Presses de l'ENSSIB, 2009. Pp. 20-30.

On assiste donc à une évolution des usages en matière d'accès au savoir. Cette évolution s'appuie sur les innovations technologiques bien sûr, mais également sur une transformation des rapports sociaux. L'accès d'une plus grande proportion d'une classe d'âge aux études supérieures, une plus grande revendication d'autonomie personnelle vis-à-vis des institutions de la part des individus, le recul de l'acceptation des comportements prescripteurs verticaux et la généralisation des pratiques horizontales et collaboratives concourent à générer des utilisateurs plus exigeants, moins captifs, plus enclins à s'inscrire dans une dynamique participative dans leurs établissements.

Les bibliothèques vivent elles aussi ces évolutions en tant qu'institutions. Si la triple relation usager-fonds-bibliothécaire a toujours été la base de leur fonctionnement, cette relation passe progressivement d'une logique où le service rendu s'articule autour de la question du fonds à une autre où l'utilisateur est devenu central, et la collection devient elle-même un service.

2. Les services liés au numérique dans les bibliothèques universitaires



Nous avons étudié les différents services liés au numérique offerts dans les bibliothèques universitaires. L'objectif n'est pas ici d'établir une typologie exhaustive, mais plutôt de pointer les services qui se rencontrent le plus souvent dans les établissements, et de s'interroger sur leur dimension innovatrice : s'agit-il d'un service nouveau, de l'amélioration d'un service existant, d'une servuction nouvelle ?

Nous entendrons par service numérique les services s'exerçant en ligne, ou via un support informatique. Nous n'étudierons pas ici les bibliothèques numériques, les offres de périodiques ou de bases de données, mais bien les services de médiation liés au numérique.

2. 1. PERIMETRE DE L'ETUDE ET SOURCES UTILISEES

A l'heure de l' « infobésité », prétendre à une étude exhaustive des sources était impossible. Pour réaliser cette typologie, nous avons donc sélectionné les sources ci-dessous :

Les sites des bibliothèques universitaires françaises sur Internet

Nous avons utilisé la liste fournie par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche sur son site ¹⁸. Nous avons ensuite consulté systématiquement l'ensemble des sites internet et portails documentaires de tous les établissements liés à des universités situés en France (métropole et DOM-TOM). Les bibliothèques d'IUT, grandes écoles, écoles d'ingénieurs n'ont pas été incluses. Nous avons relevé 86 établissements ; ce chiffre est à prendre avec précaution, car le découpage institutionnel ne correspond pas toujours exactement à celui des sites web : ainsi, certains services communs de la documentation n'ont qu'un site pour plusieurs bibliothèques ; ou certaines bibliothèques, souvent les plus importantes au sein du SCD, disposent d'un site spécifique, quand les autres sont regroupées sur la page du SCD.

¹⁸ <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20269/liste-des-universites.html>. Consulté le 12 juin 2012.

Il nous a semblé important de ne pas négliger cette consultation ; en effet, le site internet est le premier contact numérique qu'ont les usagers avec leurs établissements. Dans la mesure où ce mémoire traite des services rendus aux usagers, il nous fallait bien cerner les informations contenues sur ces sites.

Nous avons constitué un document de travail sous forme de tableau, en remplissant les champs suivants :

- *La bibliothèque (ou le SCD) est-elle directement signalée sur la page d'accueil de l'Université ?*

- *Présence sur les réseaux sociaux : Facebook, Twitter (nombre d'abonnés, fréquence de publication)*

- *Présence d'un blog, de fils RSS, de proposition d'abonnement à une liste de diffusion*

- *Présence d'un service de renseignement virtuel*

- *Outils d'aide à la recherche documentaire (tutoriels, guides, signets, outils type Netvibes, etc.)*

- *Outils d'autoformations à la recherche documentaire*

- *Éléments remarquables : modernité du catalogue, services particuliers...*

- *Mention d'un service de prêt de matériel informatique*

- *Mention d'une enquête de satisfaction réalisée dans les trois années précédentes*

Blogs et sites professionnels

Nous nous sommes appuyée sur la liste fournie par le site *Bibliopédia* en premier lieu. Nous avons également effectué, à l'intérieur de ces sites, des recherches thématiques grâce aux moteurs de recherche internes ou, à défaut, de la recherche avancée de *Google*. A partir de ces sources, nous avons suivi les liens qui nous ont paru pertinents.

Monographies, périodiques professionnels

Nous avons notamment consulté les sites du *Bulletin des Bibliothèques de France* (BBF) et de la revue de l'Agence Bibliographique de l'Enseignement supérieur (ABES) *Arabesques* sur les thématiques concernées, ainsi que des mémoires d'étudiants. Le

travail réalisé par Raphaële Gilbert sur un sujet similaire, mais concernant les bibliothèques de lecture publique, a été une base importante de notre réflexion.

De manière générale, nous nous sommes concentrée, comme l'exigeait notre travail, sur les bibliothèques universitaires ; cependant, lorsque cela nous semblait ponctuellement pertinent, nous avons également considéré des expériences réalisées dans d'autres types d'établissements (bibliothèques nationales, bibliothèques relevant des réseaux de lecture publique, etc.)

2. 2. TYPOLOGIE DES SERVICES RENCONTRES DANS LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

2. 2. 1. Le prêt de matériel et l'assistance informatique

Le prêt d'ordinateurs portables, voire de tablettes ou de clefs 3G, se répand dans les bibliothèques universitaires. A Grenoble, des permanences quotidiennes d'assistance informatique ont lieu dans les locaux des bibliothèques, avec pour objectif de « *fournir une assistance sur tous les problèmes d'accès à l'ENT, la connexion VPN, ainsi que tout problème informatique sur le matériel personnel des étudiants*¹⁹ ».

Même si, souvent, ces services n'ont pas les moyens financiers de proposer beaucoup d'appareils, la démarche de services qui prévaut est importante : il ne suffit pas de fournir l'accès aux ressources, il s'agit aussi de donner les outils d'accès à ses ressources, y compris en dehors des murs de la bibliothèque. Ce service se situe dans une démarche d'accompagnement global de l'étudiant dans sa formation.

2. 2. 2. Catalogues et SIGB

¹⁹ <http://bibliotheques.upmf-grenoble.fr/assistance-informatique-165971.htm?RH=U2SICD2> . Consulté le 12 décembre 2012.

L'un des principaux problèmes posés par les catalogues actuels est la non-visibilité des notices sur Internet. Les notices sont en effet dissimulées aux moteurs de recherche, puisque ceux-ci ne peuvent interroger de manière interne le catalogue. Les notices restent donc enfouies dans le « web invisible » (non répertorié par les moteurs). Il en résulte à la fois une perte d'information pour les lecteurs – les données bibliographiques contenues par la notice – et de visibilité pour les bibliothèques, qui gagneraient ainsi une publicité certaine.

Face à ce problème, plusieurs solutions se dessinent. De nombreux professionnels se sont exprimés en faveur d'une url pérenne pour chaque notice, ce qui permettrait d'externaliser la base et de « *disséminer la bibliothèque sur le web*²⁰ ». Le *Projet Bibliothèques de Google*, qui permet d'associer à une notice *Google Books* des liens vers les bibliothèques possédant l'ouvrage, permet de pallier ce manque de visibilité. Cependant, au-delà du débat sur le bien-fondé et les écueils des partenariats avec la célèbre entreprise américaine, il nous semble que ce signalement par *Google*, s'il permet de réduire les effets d'une déficience liée à nos catalogues, n'est pas une solution pérenne ; elle ne fait que transférer à un tiers des enjeux stratégiques qui relèvent d'une politique de services bibliothéconomiques.

D'autre part, les algorithmes qui permettent à *Google* d'afficher des résultats restent parfois mystérieux. J. C. Brochard, bibliothécaire à l'université de Reims, découvrait ainsi en 2011, à sa grande surprise, que des requêtes effectuées sur *Google* ramenaient des résultats issus du catalogue de son établissement ; après vérification, il réalisait que d'autres catalogues étaient également concernés. L'explication technique ne semble pas claire, mais J. C. Brochard suppose que « *les résultats de Google pointant vers notre catalogue ne résultent pas d'une indexation de nos données elles-mêmes mais d'une requête dans des réservoirs de données constitués par Google, alimentés probablement par l'historique des requêtes ou des navigations web d'une partie des internautes*²¹ ».

Le réservoir est donc limité, mais non négligeable, et laisse espérer, à terme, une meilleure visibilité des catalogues sur Internet.

²⁰ <http://labibapprivoisee.wordpress.com/2008/07/02/url-est-la-copine-de-ma-notice/> . Consulté le 10 septembre 2012.

²¹ <http://bibliothequepublic.blogspot.fr/2011/05/notre-catalogue-indexe-par-google.html> . Consulté le 10 septembre 2012.

Concernant *Google*, on peut noter, dans l'autre sens, l'expérience de la bibliothèque universitaire de Metz, qui a intégré *Google Books* aux notices de son catalogue²² : à côté des résultats de recherches, une icône permet d'atteindre la page consacrée par Google à l'ouvrage souhaité.

Les SIGB permettent de plus en plus d'intégrer des fonctions de circulation (réservation d'un ouvrage à partir d'une notice, prolongement en ligne à partir d'un compte-lecteur). Certains systèmes comportent des fonctions collaboratives : c'est le cas de *Calames*, qui permet aux chercheurs d'insérer des annotations²³ ; ou encore, dans la lignée du Web participatif, de laisser des commentaires (à la bibliothèque de l'Université du Littoral par exemple²⁴), ou de participer à l'indexation en utilisant la folksonomie. A la bibliothèque de l'université de Picardie, les couvertures des nouveautés défilent sur la page d'accueil²⁵. A Lyon 3, la bibliothèque propose de télécharger un plugin lié au navigateur *Firefox*, qui permet d'intégrer son catalogue à la barre des tâches ; c'est également le cas à l'université d'Aix-en-Provence²⁶.

De manière générale, parmi les systèmes que nous avons consultés, les réservations et prolongations en ligne sont largement répandues ; la possibilité de laisser des commentaires l'est moins. Concernant les fonctionnalités liées à la circulation, on peut émettre l'hypothèse que les bibliothèques qui ne proposent pas cette fonctionnalité le feront lorsqu'elles disposeront d'un SIGB le permettant – or, les nouveaux SIGB proposent presque tous cette option ; quant aux « anciens » comme *Loris* ou *Horizon*, ils sont en train de disparaître progressivement, n'étant de toute façon plus développés.

L'informatisation des catalogues a permis aux bibliothécaires de gagner un temps précieux dans leurs pratiques professionnelles, grâce à la récupération de notices, et à la saisie d'une seule notice pour plusieurs points d'accès. D'autre part, la politique documentaire de l'établissement se construit notamment à partir des indicateurs concernant les documents (taux de rotation, âge...) ; l'informatisation des catalogues a permis d'effectuer des requêtes pour obtenir ces indicateurs, évitant de longs et fastidieux calculs.

²² <http://www.scd.univ-metz.fr/SCD/Haut/Menu-principal/Chercher/des-livres-de-la-BU> . Consulté le 10 septembre 2012.

²³ http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2011/86/1/Rapport.cat-coll.-V-25-11-2011_200861.pdf, p. 29. Consulté le 12 septembre 2012.

²⁴ <http://www.bulco.univ-littoral.fr> . Consulté le 10 septembre 2012.

²⁵ <http://www.bu.u-picardie.fr/> . Consulté le 10 septembre 2012.

²⁶ http://sites.univ-provence.fr/scd/widgets/widget_bup.html . Consulté le 10 septembre 2012.

Elle a également permis de faciliter la recherche pour les usagers, pour qui la présence de plusieurs fichiers (auteurs, titres, sujets, type de document) matériels et les subtilités des normes de classement alphabétique rendaient parfois délicate une recherche efficace.

Les fonctions des catalogues en ligne modernes permettent également une meilleure fluidité dans la recherche et le stockage de références bibliographiques ; panier de notices, envoi de listes de référence, réservation en ligne, statut du document immédiatement consultable, voire document numérisé disponible via un lien dans la notice...

Les pratiques et les outils du Web 2.0., qui a consacré la dimension collaborative et participative d'Internet, s'intègrent de plus en plus aux pratiques des bibliothèques. La principale réserve que l'on puisse émettre vis-à-vis de cette évolution est celle de la validité de l'information : si la prescription devient horizontale, collaborative, ne perd-elle pas de sa légitimité, n'étant plus délivrée par des sources dont la validité est établie ? Les débats autour de la qualité des wikis, et notamment de l'encyclopédie *Wikipedia*, reflètent ces préoccupations. La prudence s'impose d'autant plus lorsqu'il s'agit d'établissements d'enseignement supérieur : la validité scientifique et technique de l'information relève des missions de la bibliothèque.

Cependant, ces pratiques ont également leurs avantages : elles apportent aux lecteurs de nouvelles informations sur les documents ; elles fournissent également aux bibliothécaires des outils pour mesurer l'adéquation des informations qu'ils fournissent avec celles que laissent les lecteurs. Il serait intéressant d'étudier, par exemple, le rapport entre un taux de consultation élevé d'un document et les commentaires élogieux dont il peut faire l'objet. De manière similaire, les réflexions professionnelles sur l'évolution des langages documentaires pourraient bénéficier de ces outils : si, par exemple, il apparaissait que les autorités matière choisies par les professionnels ne correspondaient pas du tout aux termes majoritairement utilisés par les usagers en indexation libre, il serait certainement utile de réfléchir à une solution plus pertinente, si l'on souhaite que l'indexation contrôlée continue de constituer un service de signalement efficace.

On pourrait estimer que les catalogues informatisés ne constituent que la version numérique d'un service déjà existant. Il nous semble cependant que les possibilités offertes par les catalogues actuels dépassent de très loin le simple inventaire des

documents détenus par la bibliothèque : ceux-ci deviennent un outil complet de recherche documentaire, et non plus seulement de recherche d'un document précis. Dans ce cas, on va au-delà de la notion d'une servuction nouvelle pour un service traditionnel : les catalogues et SIGB modernes permettent une gestion intégrée de l'ensemble du circuit du document, tant du côté du lecteur, qui participe désormais à la recherche, la localisation, la réservation, le prolongement des prêts, mais aussi au signalement du document, via l'indexation libre ou les commentaires, que de celui du bibliothécaire, qui peut l'utiliser pour les acquisitions, le catalogage, la circulation, mais aussi l'évaluation des services.

2. 2. 3. Les suggestions d'achats

Les suggestions d'achats venant des lecteurs sont partie prenante de l'évaluation de la politique documentaire d'un établissement universitaire, supposé répondre aux besoins en documentation de ses usagers. Une très grande majorité des sites proposent des formulaires de suggestion d'achat en ligne, qui précisent souvent qu'une réponse sera apportée au lecteur, s'il laisse ses coordonnées (acquisition, non-acquisition, motif de la décision). Il s'agit là de l'amélioration d'un service existant, plutôt que d'un service réellement nouveau. La possibilité d'effectuer ces suggestions en ligne rend en effet plus fluide la procédure, qui se généralise dans la mesure où il s'agit désormais d'une fonctionnalité informatique offerte par la plupart des portails. D'autre part, le support informatique facilite l'archivage de ces données, et rend donc plus facile leur utilisation future : l'étude des suggestions d'achats et de la manière dont elles sont traitées (livres achetés, refusés, déjà existants et laissant donc supposer un défaut de signalement ou de valorisation...) peut être précieuse pour l'évaluation des services.

2. 2. 4. Les services de référence virtuels

Les services de renseignement bibliographique en ligne se rencontrent de manière courante sur les sites des bibliothèques consultés. On se trouve là clairement dans le cas d'un service qui n'est pas nouveau (le renseignement bibliographique a toujours été l'un des cœurs de métier du bibliothécaire) mais dont le support l'est. « *Le renseignement à*

distance, comme l'a rappelé Alain Jacquesson (directeur de la Bibliothèque publique et universitaire de Genève), n'est pas une pratique nouvelle. Si sa modernité tient à l'utilisation des nouvelles technologies, il n'en reste pas moins qu'il s'inscrit dans l'offre de service traditionnelle proposée aux usagers. Toutefois, il est assorti d'une formalisation pour répondre à l'exigence de la mise en œuvre d'outils spécifiques pour une qualité du service rendu. ²⁷»

Ces services, testés à partir de 2005 aux Etats-Unis²⁸, se sont développés en France à partir de 2008 et 2009. On trouve, en milieu universitaire, plusieurs réseaux de renseignement virtuel.

*Rue des Facs*²⁹

Le réseau *Rue des Facs*, né en 2009, est un service mutualisé de renseignement bibliographique en ligne. Il compte, en juin 2012, 27 établissements participants en région parisienne, et mobilise environ 180 personnes. Il fédère toutes les universités d'Ile-de-France et couvre tous les domaines (sauf les sciences vétérinaires et paramédicales). Porté par l'Université Numérique en région Paris Ile-de-France, il a été financé par le département de Paris. Le réseau repose sur une convention, et sur le principe de l'auto-assignation des questions, chacun étant libre de choisir ses questions. Les réponses sont apportées par mail, et par chat, du lundi au vendredi de 13h à 18h. Concrètement, une ou plusieurs personne(s) par établissement s'occupent du service. *Rue des Facs* est présent sur les réseaux sociaux³⁰. Le service repose sur une notion de transparence : la charte publique, disponible sur ruedesfacs.fr, précise ce qui peut ou non faire l'objet d'une réponse. Le label *Si@de* garantit les délais de réponse (72 heures maximum).

Le service a traité 1500 questions en 2011, soit une augmentation de près de 30% par rapport à l'année précédente. Les questions et leurs réponses sont archivées dans un

²⁷ Linck, Marie-Christine, « Le renseignement personnalisé à distance », *BBF*, 2005, n° 2, p. 99-100 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/>. Consulté le 22 août 2012

²⁸ Notamment à la Geroeg Washington University Library. http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v10n03/mcmanus_b01.html. Consulté le 20 décembre 2012.

²⁹ Source : présentation de Jeremy Jeanguenin, en ligne : <http://bibliosources.wordpress.com/category/services-de-referance-en-ligne/>. Consulté le 10 septembre 2012.

³⁰ <https://www.facebook.com/Ruedesfacs> - <https://twitter.com/Ruedesfacs>. Consulté le 17 octobre 2012.

cahier de recherche, qui constitue peu à peu un outil documentaire de qualité. Ce cahier contribue à la valorisation du service, et à la constitution d'un fonds important. Il a reçu plus de 40 000 visites en un an³¹.

Ubib

Ubib est un service commun à 14 universités, essentiellement en Bretagne et Pays de la Loire³², qui a commencé à fonctionner en 2008. Il répond aux mêmes types de requêtes que *Rue des Facs*, sur un double mode synchrone et asynchrone, et fonctionne de manière collaborative, mais l'organisation des réponses est différente. En effet, les universités participantes se répartissent les questions à partir d'un planning hebdomadaire³³.

Boomerang

Boomerang est le service de renseignement en ligne de la Bibliothèque Universitaire de Montpellier ; la bibliothèque universitaire de Nîmes y est également associée. Les questions et leurs réponses sont archivées de manière thématique.

Ping-Pong

Ping-Pong est un service mis en place en 2010 à la bibliothèque universitaire du Havre, en collaboration avec celles de Rouen et de Caen. Il s'appuie sur un réseau inter-régional des bibliothèques universitaires de Normandie, initié en 2009 dans le cadre du Réseau Universitaire Numérique Normand (UNR-RUNN)³⁴.

Toulouse : Une question ?

³¹ Blog de l'équipe de Sainte-Barbe. <http://premiermardi.hypotheses.org/238> . Consulté le 17 novembre 2012.

³² <http://www.ubib.fr/index.php?page=partenaires> . Consulté le 17 novembre 2012.

³³ <http://assessmentlibrarian.wordpress.com/2009/06/18/ubib-fr-et-levaluation/> . Consulté le 17 novembre 2012.

³⁴ <http://klog.hautetfort.com/archive/2010/10/17/scoop-ping-pong-a-la-bu-du-havre.html> . Consulté le 12 septembre 2012.

Il s'agit d'un service de référence en ligne commun aux universités de Toulouse 1, 2 et 3. En 2010, une réflexion a été menée afin de mutualiser ressources et moyens³⁵ : il existait déjà deux services dans les bibliothèques universitaires toulousaines (*Sésame* et *Eureka*).

Le service *Une question ?* est disponible par *chat* du lundi au vendredi de 10h à 18h ; les questions par mail font l'objet d'une réponse sous trois jours. Les utilisateurs sont invités à préférer le *chat* pour les questions pratiques et le mail pour les requêtes bibliographiques. Une charte précise le type de questions qui peuvent faire l'objet d'une réponse³⁶.

D'autres bibliothèques enfin disposent de leur propre service ; la bibliothèque Sainte-Geneviève, quant à elle, participe au réseau *Bibliosésame*³⁷, piloté par la BPI et utilisé essentiellement par des établissements du réseau de lecture publique.

Le label SIADE

Le label *Si@de* (service d'information à la demande) est décerné par la BnF aux services de renseignement en ligne de bibliothèques françaises ou francophones qui remplissent les critères énoncés par sa charte de services. L'objectif est de proposer la garantie d'une réponse de qualité, émanant de spécialistes. Les services du réseau *Si@de* fournissent : « *des références de documents (...), des informations factuelles (...), des identifications ou des localisations de documents (...), des informations sur leurs collections.* » Ils ne fournissent pas de « *bibliographie approfondie, de réponse aux questions de concours, d'aide aux devoirs scolaires, d'estimation financière ou d'expertise, de consultation juridique ou médicale, de revue de presse, d'analyse de marché* ». Ils s'engagent à répondre dans un délai de trois jours ouvrables, et à traiter les questions complexes dans un délai maximum de quinze jours.

Les bibliothèques participantes s'engagent « *à un service gratuit ; au respect de la confidentialité des informations nominatives et du contenu des messages ; au respect des législations en vigueur dans leur pays*³⁸ ».

³⁵ <http://www.biu-toulouse.fr/blog/professionnel/?p=842> . Consulté le 10 septembre 2012.

³⁶ <http://bibliotheques.univ-toulouse.fr/unequestion/charte> . Consulté le 17 septembre 2012.

³⁷ <http://www.bibliosesame.org> . Consulté le 12 septembre 2012.

³⁸ http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.charte_siade.html . Consulté le 20 décembre 2012.

Les services de référence virtuels sont un exemple-type d'un service qui n'est pas réellement innovant, mais dont la servuction l'est. Les possibilités ouvertes par cette nouvelle servuction permettent alors de créer quelque chose de nouveau : d'une part, une amélioration du service rendu, qui devient dématérialisé, et permet donc d'éviter aux usagers le délai nécessaire à un éventuel déplacement sur site ; la possibilité d'envoyer une requête à toute heure est également un confort de travail appréciable. Il s'agit là d'une amélioration d'un service existant.

D'autre part, l'archivage des réponses permet de créer de nouveaux contenus documentaires : à terme, les bases de données ainsi créées peuvent devenir de précieux outils de recherche documentaire pour les usagers. Il s'agit là, en revanche, de quelque chose de nouveau : avant la transition numérique de ce type de service, ces contenus n'existaient pas. En termes de servuction, on constate que ces contenus sont co-produits par les bibliothécaires et les usagers, puisque les uns rédigent les questions et les autres s'occupent des réponses et de l'archivage. Leur validité est également co-produite ; le fait que ces questions viennent des usagers eux-mêmes permet de s'assurer de leur pertinence, puisqu'ils émanent directement d'un besoin documentaire réel des utilisateurs (et non supposé plus ou moins justement par les bibliothécaires). Les bibliothécaires contribuent, pour leur part, à cette validation de l'information en effectuant un tri et une mise en forme des éléments pertinents à archiver.

2. 2. 5. Les outils d'aide à la recherche documentaire

Tutoriels et autoformation

A l'heure où l'on entend beaucoup dire que « tout est sur Internet », les usagers se demandent parfois quelle médiation les bibliothécaires peuvent leur apporter. Les inscrits à la bibliothèque bénéficient de ce qui n'est pas en accès libre sur Internet (bases de données et publications payantes). Avec une connexion personnelle et ses identifiants d'utilisateur, quitte à se connecter depuis la bibliothèque si les restrictions d'accès distant l'exigent, le lecteur semble avoir à sa disposition l'ensemble des ressources qui lui sont nécessaires. Et, de fait, il les a certainement. Cependant, l'assistance à la recherche documentaire risque de lui faire défaut. Cette formation a été fortement recommandée

dans les parcours Licence-Master-Doctorat, ce qui souligne l'importance du « savoir chercher » dans un contexte de surabondance de l'information.

On trouve, au sein des ressources en ligne, des formulaires de recherche qui laissent penser qu'il suffit de les remplir pour obtenir les réponses pertinentes. Néanmoins, l'expérience montre que seule une petite partie des requêtes se résoudra simplement. Les autres ramèneront trop de bruit ou de silence, des informations de qualité médiocre ou non vérifiées, des contre-sens. On peut donc se demander si l'utilisateur est capable, grâce aux nouveaux outils du web, de se repérer dans la masse de l'information tout aussi bien qu'un professionnel ? B. Menon cite une expérience menée en 1985 : « *des juristes à qui il était demandé d'effectuer des recherches de manière à rassembler au moins 75% des références pertinentes estimaient leur tâche accomplie quand en moyenne 20% seulement de ces références avaient été identifiées* »³⁹, et en conclut que non. Cette expérience a été menée avant la révolution numérique ; il serait fort intéressant de la répéter aujourd'hui.

Notre consultation des sites des bibliothèques universitaires nous a amenée à constater la richesse des contenus produits par les bibliothèques en matière d'aide à la recherche documentaire. Ces contenus sont de nature très variée (tutoriels et mode d'emploi, répertoires de signets, autoformation à la recherche documentaire) mais ont tous pour objectif de fournir aux utilisateurs les outils nécessaires pour accéder de manière autonome à l'information..

Tutoriels pour l'utilisation de ressources documentaires

La bibliothèque Cujas réalise des fiches de mode d'emploi de ses principales bases de données. Ces fiches, mises à jour régulièrement, sont à la fois publiées sur le site *Jurisguide*, projet coopératif rassemblant plusieurs bibliothèques juridiques, et mises physiquement à la disposition des lecteurs en salle⁴⁰. Ces tutoriels répondent à deux types de besoins différents. Les modes d'emploi de bases de données sont un service de médiation rendu nécessaire par un nouveau type de ressource numérique. Il s'agit, en

³⁹ Bruno Menon. « Les langages documentaires : un panorama : quelques remarques critiques et un essai de bilan ». –*Documentaliste-Sciences de l'Information*, 2007, n°1 (Vol. 44). [en ligne] <http://www.adbs.fr/les-langages-documentaires-un-panorama-quelques-remarques-critiques-br-et-un-essai-de-bilan-15471.htm> . Consulté le 25 décembre 2012.

⁴⁰ Par exemple, la base de données Dalloz <http://jurisguide.univ-paris1.fr/RD/index.php?view=SSEARCH&action=SHOWFICHE&fid=FR2199&page=2> . Consulté le 10 octobre 2012.

quelque sorte, d'un effet « rebond » : le bibliothécaire se place ici en médiateur afin de faciliter l'accès à un contenu.

Les sites du type de *Jurisguide* sont également un service de médiation, mais répondent plutôt au constat de l'abondance d'information : il s'agit d'une médiation fondée sur le recensement, la sélection et la validation des ressources.

Signets et répertoires de sites

On trouve couramment, sur les sites des bibliothèques universitaires, des pages répertoriant des sites fiables, validés par les équipes de bibliothécaires. Ces pages sont souvent accessibles sous l'onglet « Signets », « liens internet » ou « sites internet choisis ». Elles peuvent être réalisées en interne ; il s'agit souvent d'une simple page html comportant des liens cliquables, généralement organisés selon une arborescence thématique, comme à Poitiers⁴¹ ou Paris 13⁴². Le volume des liens proposés varie grandement selon les établissements. Selon les cas, il peut s'agir d'une simple page répertoriant une dizaine de sites⁴³, ou au contraire d'une base plus volumineuse, qui constitue alors un outil de recherche documentaire à part entière, comme à Paris 13. Certaines bibliothèques listent uniquement des sites concernant les bibliothèques et la recherche documentaire ; c'est par exemple le cas à Toulouse 1⁴⁴ ; d'autres répertorient les sites dont le contenu thématique correspond à la politique documentaire de la bibliothèque.

Certains établissements utilisent un outil de gestion de signets dédié ; ainsi, les bibliothèques de la Sorbonne regroupent leurs signets sur *Delicious*⁴⁵. Un mémoire d'élève conservateur a été consacré à la mise en place de ce service en 2007⁴⁶.

Un service mutualisé

On trouve également des projets nationaux. Les « *signets des universités*⁴⁷ » sont un catalogue collectif de ressources (sites, portails, catalogues en ligne, revues en ligne, blogs...) choisies par des bibliothèques de l'enseignement supérieur. Le projet est géré

⁴¹ <http://scd.univ-poitiers.fr/> . Consulté le 8 octobre 2012.

⁴² <http://www.univ-paris13.fr/bu/liens-internet.html> . Consulté le 8 octobre 2012.

⁴³ http://www.univ-ubs.fr/52968923/0/fiche_pagelibre/&RH=SIT_BIBLIO&RF=SIT_LIENS . Consulté le 8 octobre 2012.

⁴⁴ <http://www.ut-capitole.fr/recherche/bibliotheques/documentation/bu-liens-et-signets-divers-304540.kjsp> . Consulté le 7 octobre 2012.

⁴⁵ <http://delicious.com/biblioparis4> . Consulté le 7 octobre 2012.

⁴⁶ <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-855> . Consulté le 7 octobre 2012.

⁴⁷ <http://www.signets-universites.fr/> . Consulté le 8 octobre 2012.

par l'ABES (Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur) et le CERIMES (Centre de Ressources et d'Information sur les Multimédias pour l'Enseignement Supérieur). L'accès aux ressources peut se faire thématiquement, par domaines de la connaissance, par bibliothèque participante ou à partir d'un moteur de recherche. Les fiches de ressources sont normalisées ; on y trouve notamment une url régulièrement et automatiquement vérifiée, une présentation du contenu de la ressource, sa classification Dewey, le nom de la bibliothèque qui l'a sélectionné, et une information sur le nature du site (base de données, document en ligne, site institutionnel ou personnel) et la catégorie de public à qui il s'adresse (niveau d'étude, tout public). *Signets des universités* propose également aux utilisateurs des fonctions de récupération des données via des fils RSS, par thématique ou par bibliothèque contributrice. La participation est ouverte aux bibliothèques de l'enseignement supérieur.

Ce projet appelle plusieurs remarques. D'une part, il s'agit d'une rationalisation du travail bibliothéconomique nécessaire à l'établissement de ce type de ressources. En effet, comme le souligne la page de présentation du projet, maintenir dans chaque établissement une page de signets significative, réfléchi et à jour n'est pas toujours facile : « *comment maintenir un catalogue de signets structurés, validés, aux adresses toujours actives dans un univers fluctuant et complexe tel que le Web*⁴⁸ » ? De la même manière que le SUDOC a mis fin à la réécriture des mêmes notices dans chaque établissement, il semble souhaitable de mutualiser travail et ressources pour constituer des webographies, forcément récurrentes d'un établissement à l'autre.

Une telle initiative permet tout d'abord de contrôler la pertinence et la qualité des ressources proposées aux publics. Dominique Filippi, chargé du projet de signets à Paris IV, expliquait que « *le principe est de ne retenir que des ressources proposant un réel contenu documentaire, donc dans la mesure du possible éviter les très nombreux sites vitrines* »⁴⁹. La mutualisation des interventions permet également d'assurer une continuité de service. Ces qualités ne sont bien sûr pas incompatibles avec une réalisation interne, mais plus difficiles à garantir à long terme, notamment en raison de l'extrême instabilité du web.

⁴⁸ <http://www.signets-universites.fr/fr/services/> . Consulté le 8 octobre 2012.

⁴⁹ <http://www.bibliobsession.net/2007/10/10/la-bibliotheque-de-la-sorbonne-sur-delicious/#comment> . Consulté le 8 octobre 2012.

L'établissement d'un projet de références se doit, comme tout service, de faire l'objet d'une analyse et d'une politique de publication précise. Il semble que certaines pages de signets sur les sites des établissements remplissent plutôt la fonction d'annuaire de contacts liés au domaine d'études des étudiants, ou aux réseaux de la bibliothèque.

Dans ce cas, il ne s'agit pas d'un service nouveau, mais plutôt de la transcription sur support web des adresses utiles qui étaient souvent imprimées dans les guides des lecteurs. En revanche, les signets, lorsque les liens retenus proposent, comme l'indiquait D. Filippi, un réel contenu documentaire, offrent une réelle plus-value en présentant une information de type tertiaire. Il s'agit donc là, selon nous, d'un service faisant partie de ces nouveaux outils d'organisation de ressources, qui permettent d'atteindre un niveau de service rendu bien supérieur, à la fois dans le fonds et dans la forme, à ce qui était leur équivalent très limité avant la révolution numérique.

Les univers Netvibes

Nous avons recensé 18 univers *Netvibes* créés par des bibliothèques universitaires. *Netvibes* permet de présenter de manière ordonnée (possibilité d'utiliser des onglets, des cadres descriptifs) des ressources thématiques en ligne. Il permet notamment d'ordonner et de consulter des fils RSS.

Il s'agit donc d'un outil de veille très intéressant ; attractif, facile d'usage et d'accès. Silvère Mercier définit ainsi ce qu'est *Netvibes* pour une bibliothèque : « *un Univers Netvibes est un dispositif de médiation visant à rendre lisible auprès d'un public pour un besoin documentaire identifié une sélection de ressources documentaires et des services de navigation dans ces ressources*⁵⁰ .

Les univers *Netvibes* peuvent être utilisés de plusieurs manières, de l'agrégateur RSS au répertoire de signets, voire au portail documentaire. La bibliothèque universitaire de sciences de Nantes en a fait un portail documentaire qui rassemble l'ensemble des ressources documentaires en ligne de l'établissement⁵¹. On y trouve en effet un lien vers le portail et le catalogue de la bibliothèque, un accès aux bases de

⁵⁰ <http://www.bibliobsession.net/2009/11/27/univers-netvibes-dans-les-bibliotheques/> . Consulté le 13 octobre 2012.

⁵¹ http://www.netvibes.com/bu-nantes-sciences#Bien_debuter_une_recherche . Consulté le 13 octobre 2012.

données, à la presse en ligne, aux archives ouvertes, mais aussi des liens vers les services de la bibliothèque comme les coordonnées des personnes à consulter pour une remarque, une aide bibliographique ou une demande de PEB.

Dans la mesure où la bibliothèque de Nantes dispose d'un portail documentaire, le *Nautilus*, on peut s'interroger sur l'objectif de cette page *Netvibes*, qui, somme toute, double le portail. S'agit-il de proposer un outil plus ergonomique ? *Netvibes* n'est toutefois pas appelé à se substituer aux portails des bibliothèques. S'agit-il d'« occuper » une place sur les réseaux ? Silvère Mercier met très justement en garde contre l'utilisation de « l'outil pour l'outil ». : « *Le plus grave est l'absence de positionnement clair. Est-ce que l'Univers Netvibes remplace le site de la bibliothèque ? Est-il un complément thématique du site de la bibliothèque ? Est-il l'externalisation des sélections de sites ? Quelle est sa valeur ajoutée pour les gens*⁵² ? »

Quoiqu'il en soit, la redondance des outils n'aide guère à la lisibilité de l'offre de médiation pour les lecteurs.

Le cas de Nantes n'est pas isolé : la bibliothèque de St Brieu⁵³, de Rennes II⁵⁴, de Limoges⁵⁵ et de nombreuses autres fonctionnent de la même manière.

D'autres établissements ont créé un univers *Netvibes* thématique, mais regroupant l'ensemble des ressources accessibles dans un domaine. C'est le cas des univers thématiques de la bibliothèque de Lyon I. Cela revient peu ou prou à utiliser *Netvibes* comme un portail documentaire thématique.

D'autres établissements utilisent *Netvibes* comme un outil de veille sur un domaine donné. La page devient donc une ressource documentaire et non un portail vers les ressources documentaires. C'est le cas de la bibliothèque de droit de Perpignan, dont la page est clairement titrée « *Mes fils RSS de droit et d'économie*⁵⁶ », ou de Media Centre-Ouest, qui propose un univers *Netvibes* fait de fils rss liés aux métiers des bibliothèques et de la documentation⁵⁷. *Netvibes* est donc ici un outil qui a un objectif (aider à la préparation des concours des bibliothèques par exemple) et un contenu (faire de la veille sur un sujet). Il nous semble que cette solution présente un double avantage : en évitant

⁵² <http://www.bibliobsession.net/2009/11/27/univers-netvibes-dans-les-bibliotheques/> . Consulté le 13 octobre 2012.

⁵³ http://www.netvibes.com/bibliothequeuniversitairestbrieu#Vous_cherchez_une_information%2C_un_document . Consulté le 1^{er} octobre 2012.

⁵⁴ <http://www.netvibes.com/mediathequelangues#ACCUEIL> . Consulté le 1^{er} octobre 2012.

⁵⁵ <http://www.netvibes.com/scdunilim#Accueil> . Consulté le 1^{er} octobre 2012.

⁵⁶ http://www.netvibes.com/budroitdeluniversitedeperpignan#Actualite_du_Droit . Consulté le 10 octobre 2012.

⁵⁷ http://www.netvibes.com/hguillemin#Culture_professionnelle . Consulté le 10 octobre 2012.

l'effet de redondance, elle permet une plus grande lisibilité de la présence en ligne de la bibliothèque, et évite de dévaloriser le portail, qui double l'univers *Netvibes* ; d'autre part, elle présente une réelle plus-value documentaire, en utilisant un outil précis au service d'un objectif défini (la veille).

Netvibes, considéré comme un outil de veille, constitue une excellente utilisation des possibilités technologiques pour créer un contenu documentaire innovant. Le principe de l'agrégateur de fils RSS permet d'obtenir un suivi thématique automatisé et centralisé sur une seule page. Il s'agit là d'un service réellement nouveau. On pourrait objecter les revues de sommaire jadis effectuées sur papier, régulièrement, par les équipes ; mais ces revues ne donnaient pas accès à l'information primaire, elles se contentaient d'en regrouper les métadonnées (information secondaire). Ce type d'outil présente donc, pour les bibliothèques, et à condition d'avoir fait l'objet d'une réflexion en amont sur les objectifs précis de sa mise en place, une opportunité réelle d'utiliser la technologie comme support de l'innovation.

2. 2. 6. Les services sur support mobile

Quelques bibliothèques – Lille 1, La Rochelle, Paris 1 et 2, Antilles-Guyane - proposent des outils spécifiquement dédiés aux téléphones portables de nouvelle génération (les smartphones). Ces services reprennent ceux du site : consultation du catalogue, compte lecteur, réservations, etc. De la même manière que les smartphones rendent accessibles, de manière de plus en plus confortable, les contenus traditionnellement destinés à une consultation sur ordinateur, les contenus numériques des bibliothèques peuvent logiquement être consultables sur smartphones : Jean-Charles Houpiet, Conservateur en charge des bibliothèques santé à Nancy, estime dans un article du magazine *Archimag* que « *L'avenir est constellé de fonctionnalités à proposer sur le smartphone* »⁵⁸. Cependant, il convient de se méfier de l'effet gadget et de ne pas réaliser le projet à l'envers ; J. C. Houpiet rappelle que les services sur smartphones doivent « *se construire sur des bases solides* » préexistantes. Il s'agit d'établir une continuité entre offre en ligne sur ordinateur et sur portable ; le support change, et l'ergonomie doit être prise en compte, mais il s'agit, somme toute, du même projet. Il

⁵⁸ *Un bibliophone dans toutes les poches*. In *Archimag. Guide pratique*. « Bibliothèques, les nouveaux usages ». 2011. p. 55ss.

serait tout à fait contre-productif de mettre en place des services sur smartphone avant de les établir solidement sur ordinateur... « *Les pré-requis sont donc absolument nécessaires, comme une présence de la bibliothèque déjà très affirmée sur le Web (site – services – ressources), un investissement sur les médias sociaux, une capacité à proposer et à gérer l’interactivité, des outils en ligne adaptables aux écrans de petite taille, une ingénierie informatique développée...* »⁵⁹.

Ces services sont peu développés en France ; cependant, le blog *Assessment Librarian* rapporte une étude réalisée en Grande-Bretagne⁶⁰ sur l’évaluation des services sur support mobile. Celle-ci confirme que les services perçus comme les moins pertinents sont ceux qui relèvent de l’échange d’information sur un modèle du réseau social : « *trouver ses amis dans la bu et les contacter ; partager les documents trouvés/lus à la BU ; noter et commenter les documents de la bibliothèque ; voir les livres les plus empruntés ; lire les commentaires des autres ; recevoir des alertes sur les actus de la BU* ». En revanche, des services plus traditionnels comme la recherche sur le catalogue ou sur les bases de données, la possibilité de localiser physiquement les documents dans la bibliothèque, la réservation de documents en ligne et la consultation du compte-lecteur sont plébiscités.

L’étude amène clairement à se méfier des fonctionnalités accessoires et à recentrer l’offre sur les services pratiques de la bibliothèque.

2. 2. 7. Musique en bibliothèque

Il existe de nombreux cursus en musicologie dans les universités françaises, et les bibliothèques universitaires disposent de fonds en conséquence. Nous n’avons cependant pas trouvé d’expériences utilisant des plateformes musicales, de type *Deezer* ou *Spotify*, similaires à celles mises en place en bibliothèque municipale⁶¹.

⁵⁹ <http://ejournal.blog.uhp-nancy.fr/2011/03/04/bu-sur-smartphone/> . Consulté le 10 novembre 2012.

⁶⁰ « *Le focus group a montré que les étudiants souhaitaient non seulement un catalogue simple et adapté aux mobiles mais aussi des fonctions avancées (recherche par titre-auteur-sujet, des vignettes pour les couvertures, disponibilité et localisation des ouvrages dès la liste de recherche* ».
<http://assessmentlibrarian.fr/?p=1471> . Consulté le 10 novembre 2012.

⁶¹ http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8ques_musicales_hybrides . Consulté le 10 novembre 2012.

2. 2. 8. Les Environnements numériques de travail et les supports de cours en ligne : la bibliothèque comme partenaire pédagogique

Les bibliothèques universitaires ont toujours été, de par leur statut et leurs pratiques, au service des besoins documentaires générés par les activités de formation et de recherche de leurs établissements. Avec l'évolution des technologies numériques, de nouvelles possibilités dans ce domaine émergent : l'organisation des supports de cours en ligne, les environnements numériques de travail, les plateformes pédagogiques de type *Moodle* sont de plus en plus fréquentes

Pourtant, si l'on trouve souvent, bien que de manière non systématique, un lien vers ces ressources pédagogiques à partir du site ou de la page consacrée à la bibliothèque⁶², elles sont gérées par d'autres services (direction des études et services des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement (TICE) par exemple.) Les bibliothécaires n'ont pas vocation à produire les contenus de ces plateformes, notamment lorsqu'il s'agit de supports de formation, mais il relèverait pourtant tout à fait de leurs attributions d'avoir un rôle à jouer en termes d'organisation et de mise en valeur des contenus. Qu'il s'agisse d'organiser les arborescences de contenus de manière pertinente - activité qui relève, somme toute, peu ou prou de l'élaboration d'un plan de classement -, d'imaginer des modes d'accès ergonomiques ou un système de liens pertinents avec des documents extérieurs, ou de réfléchir à l'ergonomie de ces outils, encore souvent peu satisfaisante, il y aurait là une opportunité professionnelle pour les bibliothécaires, et également matière à travailler de manière plus partenariale avec les services pédagogiques et informatiques concernés.

2. 2. 9. Les réseaux sociaux et les blogs

L'usage des réseaux sociaux, particulièrement *Facebook* et *Twitter*, se généralise aujourd'hui au point où posséder un compte sur l'un d'entre eux n'est plus une simple

⁶² Par exemple à Lorient : http://www.univ-ubs.fr/94157617/0/fiche_pagelibre/&RH=SIT_BIBLIO&RF=SIT_BIBLIO . Consulté le 10 novembre 2012.

pratique optionnelle sur le web, mais pourrait, en forçant un peu le trait, devenir comparable en termes de communication au fait de disposer ou non d'un site internet.

Facebook constitue désormais une sorte de réseau au sein du réseau ; les plus jeunes l'utilisent parfois comme un outil de communication complet, se servant de la messagerie privée du réseau social comme d'une boîte mail classique, et réservent le courrier électronique traditionnel aux situations professionnelles ou familiales incluant des personnes plus âgées.

On pourrait s'étonner de voir une partie d'une étude sur les services numériques consacrée aux réseaux sociaux, qui sont plutôt un moyen de communication qu'un service. Pourtant, les services les plus performants ne seront utiles qu'à une infime partie des usagers s'ils ne sont pas mis en valeur et facilement accessibles. Il s'agit là d'utiliser l'innovation technologique comme media.

Silvère Mercier estime très justement qu'être ou ne pas être sur *Facebook* est un faux débat : la question est plutôt « *que vient faire la bibliothèque sur internet ? Qu'a-t-elle à apporter aux gens ?*⁶³ ».

La présence des bibliothèques sur ces réseaux repose sur une équation simple : il s'agit d'être présent et actif là où le public l'est : selon Silvère Mercier, bibliothécaire à la BPI, « *il est nécessaire d'aller porter l'information là où sont les internautes, non pas de les obliger à venir sur nos sites institutionnels* » ; à défaut, on risque simplement de manquer la rencontre et l'interaction virtuelles qui prennent pourtant une place toujours croissante dans les échanges sociaux, personnels et professionnels. Il s'agit tout simplement, comme le dit Lionel Maurel, « *d'être là où le public passe*⁶⁴ ».

Que peut apporter une page sur des réseaux sociaux à la bibliothèque ? Les réponses sont multiples. La question de la valorisation de l'institution est importante, mais disposer d'une page *Facebook* qui n'est pas ou peu animée revient à peu près à ne pas en disposer. La plus-value des réseaux sociaux se place plutôt en termes de valorisation des services existants, qu'ils soient directement accessibles sur *Facebook* (par l'intermédiaire d'une application) ou qu'un lien pointe vers le site de la bibliothèque. La question de l'interaction avec les lecteurs est un autre aspect,

⁶³ S. Mercier, op. cit.

⁶⁴ Lionel Maurel. « Etre là où le public passe ». Communication à la journée organisée par l'Association des Bibliothécaires de France (AFB) Groupe Paris, Les bibliothèques à l'heure du numérique, le 14 juin 2012. [en ligne] <http://www.slideshare.net/Bibliolab/maurel-abf-14-juin-2010-etre-l-o> . Consulté le 12 novembre 2012.

réellement nouveau : ce type d'échange est quelque chose qui, à notre connaissance, n'avait pas d'équivalent avant les réseaux sociaux. C'est d'un outil à étudier dans le cadre de la relation de la bibliothèque à ses usagers ; il s'agit en effet d'un moyen simple et efficace de fournir des réponses précises et personnalisées, mais aussi de communiquer sur des éléments ponctuels et passagers.

Nous remarquerons tout d'abord que 75% des universités sont sur *Facebook*, et 65% sur *Twitter*, selon une étude réalisée par Thomas Chaimbault en octobre 2012⁶⁵. Les chiffres sont bien moindres pour leurs bibliothèques.

Facebook

Facebook concerne 20 millions d'utilisateurs en France, soit 46% de la population internautes. 60% des utilisateurs ont entre 18 et 34 ans⁶⁶. 31 bibliothèques universitaires (sur un total de 86) disposent d'une page *Facebook*. Presque toutes ont choisi de créer une page et non un profil⁶⁷. Il faudrait pour analyser efficacement ces chiffres consacrer une étude spécifique à la présence des bibliothèques universitaires sur *Facebook* ; on peut cependant émettre quelques remarques à partir de ces chiffres.

Le nombre d'abonnés varie bien sûr selon les bibliothèques et la population qu'elles desservent ; de quelques centaines à 13 000 personnes pour la page de Lyon II. Même sans étudier précisément le rapport entre abonnés et public desservi, on peut remarquer que certaines bibliothèques ont su faire connaître leur page, et rendre son contenu suffisamment attractif pour que leurs lecteurs s'y abonnent. D'autres n'ont clairement touché qu'une toute petite partie de leur public, comme on peut le supposer pour certains grands établissements parisiens : c'est le cas de la bibliothèque Sainte-Barbe (514 abonnés), de Paris 6 (426) ou de Paris 7 (232).

La bibliothèque principale de l'université d'Aix-en-Provence a résolument pris le parti d'affirmer sa présence sur les réseaux sociaux : une page entière est consacrée, sur

⁶⁵ <http://www.vagabondages.org/post/2012/10/09/Les-universit%C3%A9s-sur-les-r%C3%A9seaux> . Consulté le 17 novembre 2012.

⁶⁶ <http://www.toutfacebook.fr/statistique-facebook-top-20-2011/> . Consulté le 10 novembre 2012.

⁶⁷ Les profils sont réservés aux particuliers. Leur système de gestion d'« amis » notamment, limité à 5 000 personnes, le rend peu adapté à un établissement. Les « pages », sur lesquelles l'internaute intéressé doit simplement cliquer sur « J'aime » afin d'en recevoir l'actualité sur son profil, sans limitation d'abonnés, sont destinées aux institutions, associations et entreprises.

son site, aux différents profils dont elle dispose⁶⁸. On peut toutefois regretter le fait que cette page, intitulée « *Facebook et Cie : Web 2.0* » soit peu accessible ; il faut, pour la trouver à partir de la page du SCD, choisir l'onglet correspondant à l'une des universités ; on trouve ensuite cette page dans la rubrique « *Nous connaître* ». Des boutons⁶⁹ *Facebook, Twitter, etc*, positionnés sur la page d'accueil du SCD seraient certainement plus visibles.

Le succès de la page, mesurable non seulement à ses abonnés mais aussi à leur réactivité aux billets (« posts ») de la bibliothèque, par des commentaires ou des mentions « *J'aime* », est directement corrélé à plusieurs éléments. D'une part, la fréquence des publications : un minimum de deux à trois *posts* par semaine est nécessaire pour que la page reste vivante et serve effectivement de relais d'information. La réactivité du personnel chargé du maintien de la page est également essentielle : lorsqu'un lecteur pose une question, via un commentaire ou une publication sur la page de la bibliothèque, il doit obtenir une réponse très rapidement, au bout de quelques heures au maximum ; si la bibliothèque ne s'insère pas dans ce « temps Facebook », très court, les usagers délaisseront ce mode de communication avec leur établissement (et il n'est pas sûr qu'ils en cherchent réellement un autre). Un autre élément important concerne la présence sur la page *Facebook* elle-même d'informations habituellement disponibles sur le site de la bibliothèque : horaires d'ouverture, événements culturels, widget permettant d'accéder au catalogue, lien vers le SUDOC, parfois intégration d'un module d'aide à la recherche documentaire par *chat* (c'est le cas des bibliothèques de l'université d'Artois, qui ont intégré une fenêtre de *chat Ubib.fr* sur leur page *Facebook*⁷⁰, ou de celle de Reims, qui rend disponible un formulaire⁷¹).

En soi, *Facebook* n'est pas un service, mais sert à la mise en valeur et au support des services. L'université Paris Diderot (Paris 7) rappelait ainsi le 13 novembre 2012 sur sa page : « *Les bibliothécaires vous répondent aussi sur Rue des Facs* », *post* accompagné d'un lien vers une question posée et résolue *sur Rue des Facs*. De manière similaire, la bibliothèque de Droits-Lettres de Grenoble informait en novembre d'une grève imminente, et tenait ses usagers au courant des horaires d'ouverture. Celle de Rennes 2 prévenait d'une panne de son catalogue et postait un message quelques heures

⁶⁸ <http://gsite.univ-provence.fr/gsite/document.php?pagendx=9159&project=scd> . Consulté le 10 décembre 2012.

⁶⁹ On désigne par le terme « boutons de réseaux sociaux » les logos cliquables disposés sur les pages internet et permettant d'accéder directement à la page du site sur ces réseaux.

⁷⁰ <https://www.facebook.com/bibliotheques.artois?ref=ts&fref=ts> . Consulté le 10 décembre 2012.

⁷¹ https://www.facebook.com/burobertdesorbon/app_190322544333196 . Consulté le 17 novembre 2012.

plus tard pour annoncer le rétablissement du service. Cette dimension synchrone, permise par des outils comme les réseaux sociaux, représente une réelle plus-value fonctionnelle : même si on pourrait imaginer qu'un billet de blog, voire un module d'actualités sur un site web, puisse répondre à la même exigence d'informations successives en temps réel, les outils tels que *Facebook* ou *Twitter* semblent naturellement les plus adaptés dans ce cas. Les rédacteurs du blog de l'équipe de Sainte-Barbe notaient ainsi très justement que le *chat*, autre outil synchrone, n'est « *dans ce sens que la simple transcription dématérialisée du service rendu en présentiel dans les établissements*⁷² ».

D'autre part, cette réactivité synchrone permise par les réseaux sociaux s'inscrit parfaitement dans les usages collaboratifs des pratiques sur le web : la prescription, devenue horizontale, s'exerce désormais sur le web participatif : les forums, *chats*, wikis permettent aux internautes d'échanger des informations de manière quasi instantanée. On reproche souvent aux outils du web 2.0. de faire perdre à l'information validation et qualité : les bibliothèques, qui s'attachent à fournir une information pertinente et validée, pourraient donc trouver là une sorte de « rôle parfait » à jouer, conjuguant qualité du service et réactivité sur le réseau.

L'expérience de J. C. Brochard, de Reims, sur la mise en place d'une page *Facebook* dans son établissement⁷³ est intéressante : partant du principe que *Facebook* fonctionne comme un web parallèle, et attire un public croissant d'étudiants, la bibliothèque a choisi de créer une page en janvier 2011. Trois mois plus tard, au rythme d'une publication par jour (informations spécifique et billets issus du blog de la bibliothèque) la page compte 230 abonnés (en septembre 2012, ils sont 640) ; on remarque un effet boule de neige : lorsqu'un utilisateur s'abonne à la page, plusieurs de ses contacts font rapidement de même. J. C. Brochard remarque que l'onglet « *Mur* » est le plus affiché, et en conclut que les informations que l'on souhaite mettre en valeur doivent être publiées sur le mur.

Twitter

⁷² <http://premiermardi.hypotheses.org/238> . Consulté le 17 novembre 2012.

⁷³ J. C. Brochard. « Un blog, une page Facebook : Internet comme support d'innovation ». In : Marie-Christine Jacquinet (dir). *Créer des services innovants. Stratégies et répertoires d'actions pour les bibliothèques*. Presses de l'ENSSIB, 2009. pp. 97-102.

Twitter est un service de microblogging : il sert à la publication de messages courts, limités à 140 caractères. Il se rapproche par cette forme des outils comme le SMS ou la messagerie instantanée ; cependant, il fonctionne également comme un réseau social puisque chaque utilisateur crée un compte, qu'il peut ensuite lier à d'autres. *Twitter* présente deux particularités qui le distinguent de *Facebook*. D'une part, la relation entre les usagers est asymétrique, à la différence de *Facebook* où les « amis » se suivent mutuellement. Sur *Twitter*, on peut suivre (être *follower*, abonné) ou être suivi (*following*, s'abonner). D'autre part, contrairement à *Facebook*, la grande majorité des profils sont publics, lisibles même pour les personnes qui n'ont pas de compte *Twitter* ; et facilement récupérables par des applications tierces. *Twitter* pourrait donc sembler plus adapté pour une institution que *Facebook*. Rappelons cependant que les pages *Facebook* (à la différence des profils) utilisent la même relation asymétrique et, étant publiques, sont de la même manière consultables sans compte d'abonné.

L'Observatoire des réseaux sociaux de l'IFOP indiquait en novembre 2011 que, si 85% des internautes français déclarent connaître *Twitter*, ils ne sont que 8% à l'utiliser, contre 49% pour *Facebook*⁷⁴. En France, *Twitter* reste encore « un réseau social de niche »⁷⁵.

Nous n'avons dénombré qu'une dizaine de bibliothèques sur *Twitter*⁷⁶. Leurs pages comptent en général autour d'une centaine d'abonnés : 98 à l'université de Provence, 153 à Poitiers⁷⁷, 215 à Reims⁷⁸, 345 pour Lille 3⁷⁹, 362 pour la bibliothèque Sainte-Barbe⁸⁰, 407 pour la bibliothèque Sainte-Geneviève⁸¹. Plus encore que pour Facebook, on remarque qu'il ne s'agit là que d'une très petite partie des inscrits. A titre de comparaison, on pourra citer les chiffres des bibliothèques américaines : 963 pour la Columbia University⁸², 1203 pour la Berkeley University⁸³ 2175 pour la Yale Library⁸⁴. Au Royaume-Uni: la Senate House Library de la University of London a 2 478 abonnés⁸⁵. En dehors des bibliothèques universitaires, la Library of Congress compte 449 840 followers⁸⁶, la British Library 350 293⁸⁷, la Biblioteca Nacional de España 13

⁷⁴ IFOP. *Twitter par ses utilisateurs, synthèse d'étude ?* cité par Lionel Maurel, op.cit.http://www.ifop.com/media/poll/1349-1-study_file.pdf, consulté le 14 décembre 2012.

⁷⁵ Lionel Maurel, op. cit., p. 96.

⁷⁶ A la notable exception de la bibliothèque de l'université Antilles-Guyane

⁷⁷ <https://twitter.com/Pictup> . Consulté le 14 décembre 2012.

⁷⁸ <https://twitter.com/BUReims> . Consulté le 14 décembre 2012.

⁷⁹ <https://twitter.com/bsaLille3> . Consulté le 14 décembre 2012.

⁸⁰ <https://twitter.com/biustaintebarbe> . Consulté le 14 décembre 2012.

⁸¹ <https://twitter.com/BIUSteGenevieve> . Consulté le 14 décembre 2012.

⁸² <https://fr.twitter.com/columbialib>. Consulté le 18 décembre 2012.

⁸³ <https://twitter.com/ucberkeleylib> . Consulté le 14 décembre 2012.

⁸⁴ <https://twitter.com/yalelibrary> . Consulté le 14 décembre 2012.

⁸⁵ <https://twitter.com/SenateHouseLib> . Consulté le 14 décembre 2012.

⁸⁶ <https://twitter.com/librarycongress> ; Consulté le 14 décembre 2012.

138⁸⁸, contre 306 pour la BnF⁸⁹. On peut donc en déduire que les établissements français souffrent d'un certain retard sur la question de la présence sur les réseaux sociaux.

Concernant la moindre présence des bibliothèques françaises sur Twitter, on peut supposer qu'elles ont fait le choix *de Facebook*, jusqu'ici plus utilisé par les jeunes, mais dont le cadre est plus polyvalent (à la fois lieu d'échanges en temps réel ou presque, comme *Twitter*, mais aussi lieu de présentation de contenus, notamment de photographies, liens vers les catalogues, les bases de données...). On remarquera que les contenus publiés sur *Twitter* sont sensiblement les mêmes, de manière générale, que ceux publiés sur *Facebook*. Cependant, un article du journal *Le Figaro* publié en juillet 2012⁹⁰ soulignait que *Twitter* séduisait de plus en plus de jeunes ; il y aura donc peut-être une opportunité à saisir prochainement concernant ce réseau.

Synchronisation Twitter/Facebook

On peut également supposer que la faible présence des bibliothèques françaises sur *Twitter* est une conséquence de leur présence sur *Facebook* : mettre en place et maintenir une page sur un réseau social est un projet d'équipe conséquent, et les établissements font peut-être parfois le choix de ne pas se disperser. Cependant, il est possible, depuis peu, de synchroniser les deux outils (de la même manière qu'on peut publier les billets d'un blog, de manière automatique, sur *Facebook*). De nombreux tutoriels expliquent la marche à suivre, assez simple et fonctionnelle.

Cette synchronisation présente, au-delà de la réduction du temps passé sur des publications similaires, un intérêt certain à moyen terme. En effet, les évolutions des pratiques sur le web se font au gré des innovations technologiques et sont difficilement prévisibles : le temps de la technologie peut être extrêmement court. *Facebook* a ainsi, autour de l'année 2007, brutalement éclipsé *MySpace* pour les particuliers ; le réseau fonctionne désormais essentiellement pour les groupes musicaux. On comprend aisément qu'il soit difficile, pour les bibliothèques, de mettre en jeu à court terme le temps humain passé concrètement sur ces projets, ajouté au temps pris par l'institution, dans le cadre d'un projet de services, pour les mettre en place.

⁸⁷ <https://twitter.com/britishlibrary> . Consulté le 14 décembre 2012.

⁸⁸ https://twitter.com/BNE_biblioteca . Consulté le 14 décembre 2012.

⁸⁹ <https://twitter.com/ActuBnF> ; Consulté le 14 décembre 2012.

⁹⁰ <http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2012/07/08/01016-20120708ARTFIG00188-les-adolescents-francais-migrent-vers-twitter.php>. Consulté le 12 décembre 2012.

Les boutons de partage

Les boutons de partage (*Facebook, Twitter, Google+*, blogs personnels, etc.) commencent à apparaître au bas des pages de catalogue ou de sites de bibliothèques. Certains catalogues, comme *Gallica*, proposent des codes embarquables qui permettent de consulter le document directement sur un blog : « *en facilitant la réutilisation de ses contenus, l'utilisateur devient l'ambassadeur des services et des contenus de la bibliothèque*⁹¹ »

Les réseaux sociaux sont donc encore peu utilisés par les bibliothèques, même si *Facebook* attire désormais un tiers d'entre elles. Il y a cependant fort à parier qu'elles seront de plus en plus nombreuses, à l'avenir, à les inclure dans leur politique de services et de communication.

Les blogs

On compte une trentaine de blogs de bibliothèques universitaires en France.

D'après une enquête réalisée au printemps 2012 par Alice Billard, de l'université de Grenoble, et Karine Boyer, de Reims⁹², la majorité des blogs se sont ouverts depuis 2009 ; certains, pionniers existent depuis 2006 (c'est le cas de Brest) ; ce ne sont pas forcément les blogs les plus anciens qui publient le plus, mais ce sont ceux qui bénéficient d'une fréquentation importante : on observe donc un phénomène de fidélisation des lecteurs.

La plate-forme la plus utilisée est très largement *Wordpress* (25 blogs sur les 28 étudiés), qui « *présente tous les avantages d'un CMS : fonctionnalités nombreuses, communauté importante et dynamique, possibilité de développer des plugins, avec l'avantage d'être libre et open-source et de permettre une prise en main rapide pour les non-initiés. Ces avantages sont surtout vrais lorsqu'il s'agit de la solution hébergée en local et non en ligne : plus grande variété des thèmes possibles, plus grande adaptabilité, possibilité d'adopter un nom de domaine propre (pas de "wordpress" dans l'url)*⁹³. »

⁹¹ Lionel Maurel. « Creative Commons en bibliothèque ». *BBF*, 2007, n° 4, p. 69-75 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 12 juillet 2012.

⁹² <https://livrearbitre.wordpress.com/2012/06/04/blogs-en-bu-donnees-chiffrees-pour-se-situer-ou-se-lancer/>. Consulté le 15 décembre 2012.

⁹³ Id.

Le rythme de publication va jusqu'à plus de 100 billets par an pour les blogs les plus prolifiques. Un minimum d'un à deux *posts* par semaine semble requis pour que le blog paraisse vivant et à jour : les blogs qui publient le plus sont aussi ceux qui comptabilisent le plus de visites. Sur l'ensemble des blogs étudiés, la majorité comptent entre 5 000 et 10 000 visites annuelles.

En termes de contenus, on distingue deux types de blogs⁹⁴ : en premier lieu, les blogs classiques, qui ont pour objectif de délivrer régulièrement des informations sur la bibliothèque, ses services, ses actualités, ses collections, et les blogs thématiques. D'autres blogs sont provisoires, comme ceux dit « de travaux » (par exemple à Lyon 1⁹⁵ ou Grenoble⁹⁶). Ils sont assez répandus, et permettent à leurs lecteurs de suivre l'évolution d'un chantier, souvent très perturbateur pour l'accès des usagers aux collections. La démarche se situe ici dans un souci de transparence et de communication, afin d'accompagner au mieux les usagers dans une période transitoire et d'éviter leur désaffection.

Ces deux types de blogs relèvent, eux aussi, plus du nouveau moyen de communication que du service innovant.

On trouve enfin les blogs thématiques, qui sont de réels produits documentaires, puisqu'il s'agit de proposer une veille thématique, en présentant une sélection de ressources liées à un domaine de connaissance. Plus souple que le site internet thématique, puisqu'il permet une actualisation constante par les billets, il s'agit d'un outil très précieux pour des étudiants qui souhaitent suivre l'actualité d'un domaine. Il faut signaler ici l'initiative de la bibliothèque de Nancy, qui propose depuis 2010 une dizaine de blogs de veille de grande qualité, essentiellement en sciences paramédicales⁹⁷, ou le blog des médiathécaires de l'IUFM de l'université de Nouvelle-Calédonie (2011), centré sur les métiers de l'enseignement⁹⁸. Ce type de blog existe depuis un peu plus longtemps aux Etats-Unis par exemple, où l'on peut citer l'exemple des blogs thématiques de la Georgia State University libraries, qui a mis en place ces services avant 2007⁹⁹.

⁹⁴ On remarquera, de manière annexe car notre sujet se concentre sur les services à destination des usagers, que l'outil blog est également utilisé en interne, comme à Toulouse où la BIU dispose d'un blog à destination des professionnels <http://www.biu-toulouse.fr/blog/professionnel/>. Consulté le 15 décembre 2012.

⁹⁵ <http://chantierbu.univ-lyon1.fr/>. Consulté le 10 décembre 2012.

⁹⁶ <http://bublog.upmf-grenoble.fr/>. Consulté le 10 décembre 2012.

⁹⁷ <http://www.scd.uhp-nancy.fr/Blogs-du-SCD>. Consulté le 10 décembre 2012.

⁹⁸ <http://scdb-educ.univ-nc.nc/>. Consulté le 10 décembre 2012.

⁹⁹ http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v10n03/mcmanus_b01.html. Consulté le 20 décembre 2012.

D'autres blogs se concentrent sur un type de ressources : c'est le cas de la bibliothèque de l'université Paris X-Nanterre, qui propose un blog sur les ressources numériques, avec un souci à la fois de signalement et de formation à leur utilisation¹⁰⁰. D'autres encore utilisent l'outil pour communiquer sur l'avancement d'un projet : à Angers, un blog est ainsi consacré à la mise en place des archives ouvertes¹⁰¹. *Planet'BU*¹⁰², qui fonctionne comme un agrégateur, permet de suivre l'actualité des publications des blogs de bibliothèques universitaires.

L'ensemble de ces outils pose la question de la frontière, parfois frêle, entre dissémination et émiettement de l'information. En effet, lorsque l'on dispose de plusieurs media, avec un tronc commun d'informations à diffuser, il est parfois difficile de présenter des informations efficaces et facilement consultables.

Les outils de synchronisation permettent, de manière assez facile, de joindre un blog à des comptes *Facebook* et *Twitter* ; il s'agit certainement d'une solution de rationalisation à étudier. Ainsi que l'écrivent Alice Billard et Karine Boyer, « *l'avenir n'est-il déjà pas à des blogs intégrés à des sites web vraiment dynamiques, limitant le phénomène de dispersion de la présence en ligne des établissements documentaires ?*¹⁰³ ».

2. 3. LA QUESTION DE L'IDENTITE NUMERIQUE

Plus profondément, le développement de nombreux moyens de communication ne permet plus de considérer ces questions comme une activité accessoire, voire facultative, dans une politique de service. La notion d'identité numérique de l'institution doit être réfléchie, en amont, dans le cadre du projet d'établissement.

Silvère Mercier distingue ainsi de manière fort intéressante¹⁰⁴ :

¹⁰⁰ <http://bdr.u-paris10.fr/blog/> . Consulté le 10 décembre 2012.

¹⁰¹ <http://blog.univ-angers.fr/projetao/#.UKPZJGe9isM> . Consulté le 10 décembre 2012.

¹⁰² <http://www.geobib.fr/planetbu/> . Consulté le 10 décembre 2012.

¹⁰³ <https://livrearbitre.wordpress.com/2012/06/04/blogs-en-bu-donnees-chiffrees-pour-se-situer-ou-se-lancer/> . Consulté le 15 décembre 2012.

¹⁰⁴ <http://www.bibliobsession.net/2009/05/05/quelle-identite-numerique-pour-une-institution-publique/> . Consulté le 10 décembre 2012.

- *l'identité institutionnelle* : le réseau social ou le blog devient le relais de l'information dispensée par la bibliothèque en tant qu'institution : informations pratiques, animation culturelle, etc. S. Mercier estime qu'il s'agit d'une erreur car, écrit-il, « *je n'ai pas besoin de recevoir les actualités de la bibliothèque sur twitter ou facebook, j'ai cette information par un canal bien plus pratique et plus évident : le courriel d'actualité ou... la page d'accueil du site de la bibliothèque !* ». La réflexion est intéressante, car l'approche institutionnelle part en effet du présupposé selon lequel les utilisateurs s'intéressent à la bibliothèque pour elle-même plutôt que pour les contenus et services proposés, ce qui est bien sûr une erreur. Cependant, force est de constater que le public, et particulièrement le public étudiant, consulte très peu ses mails (en tout cas, ne consulte guère l'adresse qu'il a fourni à la bibliothèque, ou que celle-ci utilise de manière institutionnelle – le sort des mails de retard des documents le laisse à supposer), et ne se rend sur le site de la bibliothèque que lorsqu'il cherche une information précise. L'identité institutionnelle n'est donc peut-être pas à écarter.

- *l'identité de service* : le réseau social ou le blog sert ici à mettre en valeur un service particulier (par exemple, le *chat* d'aide à la recherche documentaire). L'élément mis en avant est plus le service concret rendu que la bibliothèque en tant qu'institution.

- *l'identité « media-thématique »* : l'outil sert ici de manière thématique (ainsi les blogs thématiques de la bibliothèque de Nancy, les univers *Netvibes* thématiques qui regroupent des fils rss dans l'objectif d'établir un outil de veille sur un sujet délimité : le blog, ou la page, rassemble des usagers dans l'esprit d'une communauté d'intérêts et de pratiques.

- *L'identité de personnes ressources*. Il s'agit là, écrit Silvère Mercier, de « *recentrer la fonction documentaire non pas seulement sur la ressource, ou le service, mais sur la "personne-ressource" à qui il faut s'adresser pour "accéder à" ou "être orienté dans" les ressources* ». Le blog de la bibliothèque de Reims a fait ce choix, comme le rapporte J. C. Brochard¹⁰⁵ : les billets sont rédigés à la première personne, et leurs rédacteurs sont nommés. Certaines bibliothèques ont choisi des solutions intermédiaires : les bibliothèques publiques de Metz ont créé un personnage imaginaire, *Miss Media*, qui incarne la bibliothèque sur sa page *Facebook*, son compte *Twitter* et son

¹⁰⁵ J. C. Brochard, op. cit. p. 99.

blog. La British Library avait ouvert, le temps des célébrations de son 500^e anniversaire, un compte *Twitter* au nom d'Henry VIII. Lionel Maurel remarque justement que « *l'articulation des identités personnelles des agents gérant des profils institutionnels avec celle de leur établissement est une question délicate et complexe*¹⁰⁶ ». Cette question se heurte en effet, il nous semble, à une culture professionnelle qui, particulièrement dans la fonction publique, tend à voir l'individu – le fonctionnaire, agent public – comme celui qui exécute une fonction au service de l'institution. Il n'a donc pas forcément à être nommé et identifiable, puisque sa production reste avant tout celle de l'institution. Le décret du 28 novembre 1983 a cependant levé l'anonymat des agents publics¹⁰⁷ ; la culture professionnelle évolue lentement en ce sens. D'autre part, et plus concrètement, la mobilité dans les établissements amène le risque d'un changement identifiable fréquent des intervenants. Ces éléments sont-ils forcément problématiques ? Une réflexion gagne à être poursuivie sur le sujet¹⁰⁸.

2. 4. L'ÉVALUATION DES SERVICES NUMÉRIQUES

Une bibliothèque dont le fonctionnement s'organise dans une logique de service doit, pour mettre en place une médiation pertinente, s'assurer de bien connaître ses publics. Les enquêtes auprès des usagers sont de plus en plus fréquentes et leur élaboration obéit désormais à des normes précises. Elles permettent de définir des profils type d'usagers, de repérer au mieux leurs usages et leurs besoins, et fournissent des éléments pour l'évaluation des services, numériques ou non, volet également essentiel d'une politique de services cohérente.

2. 4. 1. Les enquêtes auprès des publics

Les enquêtes auprès des publics étudiants se sont généralisées à partir des années 1989-1990, accompagnant l'augmentation substantielle de la population étudiante et le

¹⁰⁶ Lionel Maurel, op. cit.

¹⁰⁷ <http://www.assemblee-nationale.fr/11/rapports/r1613.asp> . Consulté le 12 décembre 2012.

¹⁰⁸ Nous renvoyons, pour une réflexion plus poussée sur ce sujet, à la lecture complète de l'article de Silvère Mercier, qui pointe très pertinemment les enjeux et les difficultés de la définition d'une identité numérique.

<http://www.bibliobsession.net/2009/05/05/quelle-identite-numerique-pour-une-institution-publique/> . Consulté le 12 décembre 2012.

développement des universités¹⁰⁹. L'enquête a pour but de répondre aux questions suivantes : quels publics fréquentent la bibliothèque, quelles sont les caractéristiques de cette fréquentation (besoins et pratiques), comment s'articulent les relations entre usagers, bibliothèque et bibliothécaires ? « *L'enjeu n'est pas de déterminer quelles catégories sociales la fréquentent mais d'analyser la qualité et l'évolution des interactions*¹¹⁰ ».

Ces interactions sont, pour reprendre les termes de R. Gilbert, multiformes : réelles ou virtuelles, réelles ou perçues, symboliques¹¹¹, car l'institution-bibliothèque, lieu de savoir et parfois encore considéré comme lieu de contrainte, est un espace vis-à-vis duquel chaque usager se positionne, positivement ou négativement, en fonction du rapport au savoir et à la culture hérités de son histoire personnelle. Le travail de l'équipe menant à la réalisation d'une enquête (définition des questions si l'enquête est réalisée en interne, réflexions sur sa mise en œuvre, dépouillement et analyse) permet aussi d'apporter des informations sur la relation du bibliothécaire à l'utilisateur ; les représentations que se font les équipes des profils et des usages ne correspondent pas toujours à la réalité.

Ses résultats servent à articuler une politique de services accordant au mieux les besoins des usagers aux missions de la bibliothèque et à ses possibilités humaines et budgétaires.

Libqual +

Si certaines enquêtes auprès des publics sont réalisées en interne (par exemple à Cujas en 2011, où l'enquête avait été élaborée par l'équipe et diffusée grâce aux formulaires de *Google*), *Libqual +* est l'une des enquêtes les plus utilisées. Il s'agit d'« *un ensemble d'outils offerts aux bibliothèques désireuses de solliciter, de suivre l'évolution, de comprendre et d'agir sur les opinions émises par leurs usagers sur la qualité des services reçus. L'élément principal du programme est constitué d'un sondage Web testé de façon rigoureuse (...) visant à aider les bibliothèques à évaluer et à améliorer leurs services, à changer la culture organisationnelle et à faire la promotion de la bibliothèque*¹¹² ».

¹⁰⁹ Daniel Renoult. « Enquêtes de public en BU ». *BBF*, 2006, n°2. [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0005-001> . Consulté le 10 décembre 2012.

¹¹⁰ R. Gilbert, op. cit., p. 14

¹¹¹ Id.

¹¹² <http://libqual-fr.pbworks.com/w/page/11288887/Accueil> . Consulté le 10 décembre 2012.

Le projet Libqual+ a été initié, en tant qu'enquête en ligne, par l'Association of Research Libraries (ARL) et crée par les bibliothèques de la Texas A&M University. Elle a depuis été utilisée par plus de mille établissements, a été traduite en douze langues et pratiquée dans dix-sept pays.

En France, le projet *Liqua+ France* a été lancé en 2008, à l'initiative de la Ligue Européenne des bibliothèques de recherche (LIBER) et de l'Association des directeurs de bibliothèques universitaires (ADBU)¹¹³. On trouve sur son site la liste des participants francophone européens, dont de nombreuses bibliothèques universitaires françaises¹¹⁴

On remarquera que la publication des résultats à destination du public n'est guère valorisée. Si certaines bibliothèques comme celle du Havre publient non seulement les résultats complets et leur résumé, mais aussi le plan d'action correspondant aux besoins exprimés¹¹⁵, d'autres se contentent d'afficher la liste des gagnants du tirage au sort¹¹⁶. De manière générale, on constate que de nombreuses bibliothèques qui ont effectué des enquêtes n'ont pas mis en ligne leurs résultats, ou l'ont fait d'une manière peu visible et donc peu exploitable.

2. 4. 2. Les enquêtes auprès des établissements : l'enquête statistique générale auprès des services documentaires de l'enseignement supérieur (ESGBU)

L'ESGBU est une enquête adressée chaque année aux services documentaires des établissements d'enseignement supérieur.

Les données récoltées concernent les locaux, le budget, le personnel ; les acquisitions de documentation, les abonnements, les dépenses documentaires, les collections, sur tous supports ; l'informatisation et le système d'information documentaire ; les CADIST, les services rendus (prêt, ouverture, formation, public) et

¹¹³ <http://libqual-fr.pbworks.com/w/page/11288900/Qui%20sommes-nous> . Consulté le 12 décembre 2012.

¹¹⁴ <http://libqual-fr.pbworks.com/w/page/1128895/Participants%C2%A0francophones%20europ%C3%A9ens> . Consulté le 12 décembre 2012.

¹¹⁵ <http://spipbu.univ-lehavre.fr/connaître-la-bu/article/l-enquete-libqual> . Consulté le 12 décembre 2012.

¹¹⁶ http://portail.bu.univ-artois.fr/WebContent/viewer/viewer.asp?INSTANCE=INCIPIO&EID=WBCTDOC_1658 . Consulté le 12 décembre 2012.

les centres de ressources documentaires associés¹¹⁷. Accessibles en ligne¹¹⁸ sur le site de l'ASIBU, application statistique en ligne des bibliothèques universitaires, elles permettent de produire des tableaux comparatifs par établissement ou par champ documentaire.

Comme le souligne Thomas Chaimbault sur son blog, « *en interne, développer l'accueil et l'accompagnement des publics et promouvoir de nouveaux services nécessitent l'évaluation des services déjà rendus et la mise en place d'outils de suivi de qualité ou de performance, suivi qui est aussi le garant d'une utilisation optimale des ressources financières et humaines* »¹¹⁹.

Le projet ISTEEX : l'exemple d'un recensement des besoins documentaires des communautés de chercheurs

On trouve sur les sites de nombreuses bibliothèques universitaires (une vingtaine l'affichent clairement sur leur page d'accueil) un appel aux chercheurs concernant l'enquête ISTEEX.

Le projet ISTEEX a pour objectif « *d'offrir, à l'ensemble de la communauté de l'enseignement supérieur et de la recherche, un accès en ligne aux collections rétrospectives de la littérature scientifique dans toutes les disciplines en engageant une politique nationale d'acquisition massive de documentation : archives de revues, bases de données, corpus de textes. (...). [Il] s'inscrit dans le programme « Investissements d'Avenir », initié par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MESR), dont l'ambition est de renforcer la recherche et l'enseignement supérieur français sur la scène mondiale....* »¹²⁰.

L'objectif est de créer une vaste bibliothèque numérique, accessible à tous les membres des établissements de l'enseignement supérieur et de la recherche. Pour mettre en place ces acquisitions, au plus près des besoins en documentation électronique des chercheurs, une enquête a été lancée à destination des professionnels de la recherche. Elle est actuellement en cours et en ligne¹²¹.

Même si notre étude ne porte pas directement sur les bibliothèques numériques, il nous a semblé intéressant de mentionner cette démarche qui témoigne de la volonté

¹¹⁷ https://www.sup.adc.education.fr/asibu/esgbu_desc.htm . Consulté le 12 décembre 2012.

¹¹⁸ https://www.sup.adc.education.fr/asibu/esgbu_desc.htm . Consulté le 12 décembre 2012.

¹¹⁹ <http://vagabondages.blogspot.fr/2006/04/statistiques-esgbu.html> . Consulté le 23 novembre 2012.

¹²⁰ <http://www.istex.fr/?Presentation> . Consulté le 23 novembre 2012.

¹²¹ <http://enquete.inist.fr/launay/istex/istex.hyp> . Consulté le 23 novembre 2012.

toujours plus systémique d'associer les destinataires de l'information à sa constitution. Il s'agit bien là d'une démarche de servuction.

2. 4. 3. Evaluer un service de renseignements bibliographique en ligne

Rue des Facs

Une partie des données statistiques globales sont fournies par le logiciel utilisé (*QuestionPoint*, développé par OCLC). Toutefois, ces données sont très insuffisantes pour mesurer l'activité du service. Les bibliothécaires qui participent au service sont donc invités à remplir, après chaque réponse, un formulaire *Google* en ligne, afin de préciser la discipline (les sciences juridiques, suivies des arts, humanités et lettres sont les thématiques les plus abordées), le nombre de questions traitées par établissement, le niveau d'études du demandeur (par ordre décroissant : doctorat, master, licence), le temps consacré à la réponse, etc¹²².

Ubib.fr

Neuf indicateurs sont renseignés mensuellement sur le wiki d'*Ubib*¹²³ : nombre de requêtes (mail + *chat*) ; répartition des requêtes entre le mail et les sessions de *chat* ; répartition des mails par pétale (domaine thématique) ; part du widget dans les sessions de chat ; répartition journalière des sessions de *chat* ; durée médiane et moyenne de la session de chat ; répartition des mails par université de provenance ; délai de la réponse par mail ; répartition par type de question posée.

Les usagers sont invités, à l'issue d'une session de renseignement, à répondre à un très bref questionnaire (*est-ce la première fois que vous utilisez ubib ? En êtes-vous satisfait ? Le réutiliserez-vous ? Espace libre pour remarques*).

Nicolas Alarcon, responsable de la documentation électronique et de l'évaluation des services à la bibliothèque d'Angers, et rédacteur du blog consacré aux enquêtes *Assessment Librarian*, pointe cependant la difficulté qu'il y a à interpréter pertinemment

¹²² <http://premiermardi.hypotheses.org/238> . Consulté le 23 novembre 2012.

¹²³ <http://assessmentlibrarian.wordpress.com/2009/06/18/ubib-fr-et-levaluation/> . Consulté le 23 novembre 2012.

les résultats de ces indicateurs et questionnaires pour juger de la qualité d'un service de renseignement en ligne : en effet, le degré de satisfaction des usagers n'est pas forcément un indicateur , et en tout cas pas le seul, de la qualité des réponses ¹²⁴.

2. 4. 4. Evaluer un blog, des profils sur des réseaux sociaux

Un article publié en juin 2012 sur le blog *Libre-Arbitre* présente un sondage effectué par Karine Boyer (Reims) et Alice Billard (Grenoble) début 2012 auprès de 18 bibliothèques tenant un blog. Les résultats portent sur l'année 2011 et montrent que l'outil statistique le plus largement utilisé est *Google Analytics* (22 blogs sur les 28 étudiés). *Google Analytics* est compatible avec des blogs *WordPress* : il existe une extension «*Google Analytics for WordPress* » et permet de récolter les données suivantes : nombre de visites, de visiteurs, de pages vues, sur l'ensemble et sur chaque page ; analyse des sources ; rebond.... D'autres établissements, moins nombreux, utilisent l'outil interne de *Wordpress*, plus sommaire, ou encore *Piwik* ou *Drupal*. Cinq bibliothèques n'avaient pas d'outil spécifique mais souhaitaient en utiliser un à court terme¹²⁵.

Le rédacteur du blog *Assesment Librarian* recommandait l'outil *Twentyfeet*¹²⁶, qui permet de mutualiser les statistiques sur différents services : *Bitly*, *Facebook*, *Twitter*, *MySpace*, *YouTube*, *Google Analytics*. L'ajout de chaque service se fait via le protocole *oAuth*. Les comptes *Facebook* et *Twitter* sont gratuits, et les comptes supplémentaires très accessibles (\$2,49/an). *TwentyFeet* évalue par exemple sur *Twitter* la popularité de la page (*followers* gagnés et perdus, ajout à des listes), son influence (mentions, *retweets*), ses abonnements (nombre de comptes suivis, ration *followers/following*), listes, favoris, nombre de liens postés...Concernant *Facebook*, on peut accéder à l'évolution du nombre d'amis, de conversations, de commentaires, de *likes*. Les résultats sont présentés sous forme de tableau. Un flux d'activité indique les événements remarquables sur les services suivis, sous forme de flux rss. Il est possible d'exporter les

¹²⁴ Id.

¹²⁵ <http://livrearbitre.wordpress.com/2012/06/> . Consulté le 23 novembre 2012.

¹²⁶ <https://www.twentyfeet.com/> . Consulté le 23 novembre 2012.

données en .csv/Excel, ce qui peut être très utile pour rédiger, par exemple, un rapport d'activité¹²⁷.

2. 5. LA QUESTION DE LA VALORISATION

On constate, à la consultation des sites des bibliothèques universitaires françaises, que certaines ont su créer des contenus modernes, efficaces, adaptés. Pourtant, on peut légitimement s'interroger sur leur réelle portée, dans la mesure où ils sont trop souvent très peu valorisés. Il serait intéressant d'effectuer une étude mettant en relation la disposition de ces pages et leur valorisation sur le site avec leurs statistiques de fréquentation.

2. 5. 1. Visibilité de la bibliothèque sur le site de l'université

On remarquera tout d'abord que sur les 90 sites d'universités consultés, environ 10% ne font aucune mention (bibliothèques, documentation...) des bibliothèques sur leur page d'accueil. Il faut chercher dans les menus successifs (parfois « *vie étudiante* » comme à Paris VIII, ou « *Formation* » à Evry) pour y accéder ; pour certains établissements, lassée de passer en revue toutes les rubriques, nous avons simplement...utilisé *Google* pour aboutir directement à la page demandée. Démarche bien plus rapide, certes, mais quelque peu paradoxale.

Sur les autres sites, il est très fréquent que le terme Bibliothèques (ou Documentation, Portail Documentaire) soit peu visible sur une page d'accueil généralement déjà saturée d'information¹²⁸.

D'autre part, on observe souvent une confusion entre la page consacrée à la bibliothèque sur le site de l'université, le site de la bibliothèque, son portail documentaire, qui sont souvent trois éléments distincts. Il en résulte une récurrence et un émiettement, voire une perte de l'information (de nombreux internautes s'arrêtent

¹²⁷ <http://www.choblab.com/web-tools/un-seul-outil-pour-centraliser-vos-stats-twitter-facebook-youtube-site-web-3763.html> . Consulté le 23 novembre 2012.

¹²⁸ Par exemple : <http://www.u-bourgogne.fr/> . La mention *Bibliothèque* se trouve dans le paragraphe « Vie des Campus » en bas à gauche de la page. De manière similaire, à Nantes <http://www.univ-nantes.fr> les bibliothèques n'apparaissent nulle part dans les menus déroulants de la page. Il faut cliquer sur l'onglet « Accès directs » tout en haut de la page pour y accéder.

certainement à la première page), ainsi qu'un manque de cohérence et de lisibilité dans la présence numérique des bibliothèques.

Par exemple, l'université de Strasbourg dispose, sur son site, d'une page consacrée aux bibliothèques, qui présente en quatre pages les missions du SCD, les collections et les services¹²⁹. En bas de la première page de présentation, on trouve la mention : « *Pour une découverte plus approfondie du Service Commun de Documentation et de ses bibliothèques, consultez le site web du SCD* », accompagnée d'un lien cliquable. Le site du SCD présente alors les actualités de la bibliothèque, des informations pratiques, les différents sites, les services, l'offre de formation, et propose un accès direct à différents catalogues¹³⁰. Sur sa page d'accueil, un onglet propose « Accéder au portail documentaire de l'université de Strasbourg ». Sur ce portail documentaire, on trouve la liste des ressources de la bibliothèque, différents modules de recherches, un espace lecteur¹³¹. On retrouve cette situation, de manière plus ou moins accentuée, dans divers établissements¹³².

Ce découpage peut sans doute s'expliquer par une logique sémantique : il y a en effet une distinction entre présentation des établissements et de leurs services et interface de recherche. La dimension historique et administrative peut également expliquer cet émiettement. Mais il y a là de quoi dérouter le public, alors qu'il ne serait peut-être pas très compliqué, techniquement, d'avoir une mention « Bibliothèques » cliquable sur le site de l'Université, qui renverrait directement à un portail permettant l'accès à l'ensemble des informations et des ressources documentaires à partir de la même page d'accueil..

2. 5. 2. Valorisation des ressources numériques

Nous avons constaté que de nombreuses bibliothèques proposent d'importantes ressources en ligne. Malheureusement, elles ne sont pas toujours très visibles.

A la bibliothèque de l'université du Littoral – Côte d'Opale (BULCO), le catalogue permet aux lecteurs de laisser des avis sur les notices, et ces derniers avis sont affichés sous forme d'actualités sur la page d'accueil du site de la bibliothèque¹³³. Il s'agit là

¹²⁹ <http://www.unistra.fr/index.php?id=bibliotheques> . Consulté le 27 novembre 2012.

¹³⁰ <http://www-sicd.u-strasbg.fr/> . Consulté le 23 novembre 2012.

¹³¹ <http://scd-portail.unistra.fr/> . Consulté le 27 novembre 2012.

¹³² A Angers : <http://www.univ-angers.fr/fr/acces-directs/bibliotheque.html> ; Nantes :

http://www.bu.univ-nantes.fr/93412052/0/fiche_pagelibre/ . Consulté le 27 novembre 2012.

¹³³ <http://www-bulco.univ-littoral.fr> . Consulté le 27 novembre 2012.

selon nous de l'exemple d'une valorisation de service réussie : pour que cette fonctionnalité soit utile, et utilisée, il est important qu'elle soit visible, et pas seulement lorsque l'on se trouve effectivement sur la notice concernée. Dans les bibliothèques universitaires toulousaines un effort a été fait pour la visibilité du service de questions-réponses en ligne : une bannière est visible sur la page d'accueil de la bibliothèque de chaque établissement¹³⁴. Mais dans d'autres établissements, la mise en valeur des ressources est moins réussie. Par exemple, la bibliothèque de l'université d'Aix-en-Provence possède un site important, et une forte présence sur les réseaux sociaux, pourtant, la page qui présente ses différents comptes et profils est enfouie à quatre clics de la page d'accueil de l'établissement.

Parmi les moyens de valorisation, on peut signaler les vidéos diffusées sur la plateforme *Youtube*. Ainsi, les signets des universités font l'objet d'un clip, créé par le *CERIMES* et visible sur la plate-forme *You Tube*¹³⁵. A Avignon, l'université a créé sa propre chaîne sur la plate-forme, et a réalisé plusieurs vidéos intitulées « *Choisir Avignon pour son université* », dont l'une est consacrée à la bibliothèque universitaire, et a été réalisée par des étudiants¹³⁶. Cette vidéo a été vue 11 930 fois en décembre 2012, ce qui est un résultat assez positif.

¹³⁴ <http://bibliotheques.univ-tlse2.fr/> par exemple. Consulté le 18 décembre 2012.

¹³⁵ <http://www.bibliobsession.net/2008/09/23/migrer-une-base-de-signets-vers-delicious-comment-faire/> . Consulté le 18 décembre 2012.

¹³⁶ <http://youtu.be/JbMkm0bE3Uc> . Consulté le 18 décembre 2012.

3. S'adapter à la révolution numérique : enjeux de la mise en place de la bibliothèque hybride et évolution du métier de bibliothécaire

La transformation de la relation de service et la mise en place d'offres innovantes dans les bibliothèques universitaires appellent plusieurs éléments de réflexion.

En termes d'organisation interne, la création d'un service innovant doit s'intégrer dans un projet d'établissement ; sa mise en place, sa gestion et son évaluation doivent répondre à un cahier des charges précis. L'implication des équipes est fondamentale. D'autre part, ces nouveaux services dessinent peu à peu un modèle de bibliothèque différent, moins bien délimité, mais dont les possibilités de service et d'accès à l'information sont multipliées. Enfin, les professionnels de bibliothèques voient leurs métiers transformés par ces évolutions. Les pratiques se diversifient et les bibliothécaires sont amenés à exercer des fonctions qui relevaient avant d'autres corps de métier.

3. 1. METTRE EN PLACE UN SERVICE INNOVANT

Dans l'ouvrage *Créer des services innovants. Stratégies et répertoires d'actions pour les bibliothèques*, Marie-Christine Jacquinet évoque les conditions idéales et les grandes étapes de la mise en place d'un service innovant et dessine une méthodologie de mise en œuvre¹³⁷.

3. 1. 1. Contexte de l'innovation et méthodologie de mise en place

La possibilité d'innovation en bibliothèque s'appuie sur l'ouverture d'esprit des équipes : intérêt pour les nouvelles technologies, attrait pour la nouveauté, capacité à accepter les changements. Il est également important que l'ensemble des équipes, ou du moins leur grande majorité, se sente concernée par le projet. Il sera difficile de mener à

¹³⁷ M. C. Jacquinet, op. cit. pp.155-160.

bien, à moyen et long terme, une innovation qui repose sur une ou deux personnes, ou sur la seule volonté d'un directeur.

D'autre part, les innovations gagnent à être intégrées dans un fonctionnement de management par projet : normalisation des procédures de la gestion de projet, avec analyse de l'existant, définition claire des missions, des contraintes et des objectifs, calendrier des étapes, répartition des tâches, définition d'outils d'évaluation)

Enfin, il est important de s'appuyer sur un réseau : l'échange d'idées et le partage d'expériences, en relation directe ou via une veille réalisée, par exemple, à travers les différents blogs, listes de diffusion, et sites professionnels est un élément fort en vue d'innovations pertinentes et réussies.

Nous nous appuyerons pour cette partie sur le canevas en cinq étapes proposé par M. C. Jacquinet : définition des besoins, recueil et organisation des idées, choix du service à développer, définition des objectifs et des moyens qui permettront de transformer l'idée en projet, lancement du service.

Définition des besoins

Dans une logique de services, l'analyse des besoins et pratiques des publics, ainsi que des services actuels et de la manière dont ils répondent à ces besoins permet de dresser un bilan de l'existant, et d'identifier les attentes des publics. On pourra dresser une cartographie des publics, à la fois existants et potentiels ; réfléchir à la raison pour laquelle les services existants ne suffisent pas (inadaptation à une évolution technologique par exemple, mais aussi défaut de valorisation : dans ce dernier cas, il peut être utile de réfléchir à une meilleure valorisation avant d'entreprendre une innovation). Il est important également d'anticiper l'accueil réservé à un nouveau service. Pour cette étape, plusieurs outils peuvent être utilisés : enquêtes, analyse des idées et suggestions laissées par le public, consultation de l'ensemble du personnel, et particulièrement de ceux qui sont, en volume horaire, le plus au contact des lecteurs.

Recueil et organisation des idées

Tout agent est potentiellement porteur d'innovation. Il est donc souhaitable de donner à l'ensemble du personnel, dans un premier temps, la possibilité de s'exprimer à

ce sujet. Les enquêtes réalisées auprès des publics et des agents peuvent être utilisées pour le recueil des idées. Les outils pour favoriser l'émergence des idées peuvent être divers, et doivent être adaptés à l'établissement : s'il s'agit d'une petite équipe, une réunion de service consacrée au projet est assez simple à organiser. S'il s'agit d'un grand établissement, on peut envisager de demander à ce que le sujet soit mis à l'ordre du jour des réunions internes des services, ou encore mettre en place à une boîte à idées, virtuelle ou physique. Il est intéressant de confronter les points de vue, par exemple, des cadres et des magasiniers : si ceux-ci ont sans doute moins de vision prospective de la politique de services de la bibliothèque, ils sont cependant amenés à être au contact des usagers bien plus souvent que les cadres : il est donc très important de ne pas négliger leurs contributions. L'analyse croisée des apports de spécialistes et non spécialistes, lecteurs, étudiants et enseignants, retours d'expérience de collègues ayant déjà participé à des projets similaires dans d'autres établissements, l'utilisation des apports de la veille technologique et concurrentielle et du benchmarking, des expérimentations de bibliothèques françaises ou étrangères peut également être très enrichissante.

Les idées seront ensuite archivées et organisées de manière rigoureuse, en effectuant une première sélection d'éléments à retenir.

On peut à ce stade constituer une équipe qui travaillera spécifiquement sur ce projet. Dans un petit établissement, les personnes seront sans doute les mêmes que celles qui ont lancé la réflexion sur le projet ; dans une grande bibliothèque, il est nécessaire d'y adjoindre d'autres personnes. Il nous semble particulièrement intéressant, dans ce cas de figure, de privilégier la constitution d'une équipe transversale, incluant des agents de différents services, et mixte, avec des personnels de toutes catégories et statuts. Ceci permettra de renforcer l'intérêt et l'implication professionnelle de tous. Ainsi, certains agents de catégorie C, qui sont nombreux à être bien plus diplômés que leur fonction ne l'exige, peuvent trouver un grand intérêt à faire valoir leurs compétences dans un tel projet ; il peut être très profitable, pour eux-mêmes comme pour l'établissement, de ne pas oublier les agents contractuels, qui représentent en moyenne 20% des effectifs des équipes, et effectuent parfois des tâches peu valorisées (même si l'on exclura, pour des raisons de continuité, les personnes recrutées sur des contrats de très courte durée). La transversalité permettra également de créer des liens entre des personnes qui, travaillant dans des services différents, ont souvent peu de contacts, et à leur permettre d'avoir une vision plus globale de la bibliothèque. Enfin, selon les contextes des établissements et la

nature du projet, il sera utile d'inclure des personnels non bibliothécaires : informaticiens, enseignants chercheurs.

Choix du service à développer

Il s'agit de sélectionner l'idée la plus prometteuse, la plus pertinente dans le cadre des missions de la bibliothèque, la plus faisable en fonction des contraintes budgétaires, humaines et spatiales. On évaluera son coût, ses échéances à moyen terme et l'ensemble des personnes, services et partenaires et savoir-faire à impliquer et engager, ainsi que l'impact du projet sur l'organisation actuelle du travail. Selon les résultats de ces réflexions, on pourra déterminer des niveaux de priorité sur les projets, ou les différentes composantes du projet.

Transformer l'idée en projet

Cette étape est le cœur de la réalisation du projet. Il s'agit de définir les moyens de mise en œuvre, de fonctionnement, ce qui devra être concrètement mis en œuvre : logiciels, personnels, procédures, autorisations, coopération...). On envisagera tout ce qu'implique le projet en termes de relations avec le public : l'accompagnement des usagers, les savoir-faire, les outils. La mise en place d'une période de test, avec des agents ou un panel de lecteurs, est un élément important.

On pourra envisager ensuite la rédaction d'un cahier des charges fonctionnel, comprenant « *le contexte et les enjeux, les objectifs et les publics-cibles, le positionnement du nouveau service dans l'organisation de l'équipement, ses implications avec d'autres services, y compris extérieurs à la bibliothèque, le planning prévisionnel, le plan budgétaire*¹³⁸ ». Grâce à la liste des savoir-faire à mobiliser, on établira les besoins en formation, sachant que, « *de manière générale, plus le service implique des publics différents et des moyens techniques perfectionnés, plus les besoins de formation des personnels sont importants*¹³⁹ ». On définira une stratégie de communication et des outils de valorisation. On analysera également les obstacles éventuels et les risques d'échec et on mettra en place des indicateurs d'évaluations (critères, rythmes, outils).

¹³⁸ M. C. Jacquinet, op. cit. p. 158.

¹³⁹ Id.

Lancement du service

Après avoir vérifié que les éléments listés dans le cahier des charges étaient prêts, on pourra lancer le projet, en y associant, le plus tôt possible, l'ensemble de l'équipe. La communication auprès du public est cruciale à cette. On utilisera les medias et les messages appropriés en fonction des publics ciblés ; on pourra par exemple annoncer le lancement par des affiches datées quelques jours auparavant, puis par une distribution de *flyers* le jour même. La page d'accueil du site peut être modifiée de manière à afficher une information sur le projet. Selon sa nature, on peut envisager des démonstrations. Un mail collectif peut être envoyé aux lecteurs. Le service pourra être valorisé auprès des partenaires, fournisseurs, professionnels. L'équipe devra être préparée à communiquer, à transmettre les informations utiles au suivi du projet.

Il s'agit là de la phase de lancement, qui a pour objectif de faire connaître le nouveau service. Ensuite viendra la phase d'expansion, qui cherchera à toucher des publics plus réticents à la nouveauté.

3. 1. 2. Le problème du temps : temps de la technologie, temps humain, temps de l'institution

Adopter une méthodologie rigoureuse pour la mise en place d'un projet innovant permet, sinon d'éviter les échecs, du moins d'en minimiser les risques. Dans le cas précis des services liés au numérique, une difficulté supplémentaire est à prévoir : l'évolution rapide des technologies menace toute innovation de caducité précoce. Le problème est tangible à l'échelle individuelle : un smartphone très performant peut s'avérer dépassé en six mois. Il est cependant beaucoup plus problématique à l'échelle de l'institution. En effet, le temps nécessaire à la mise en place d'un projet, depuis la réflexion sur l'existant jusqu'à son lancement peut largement excéder ce délai. Il s'agit là d'un problème difficile à gérer. La tentation est forte de laisser passer du temps pour voir si un usage dure, avant d'engager la bibliothèque dans un projet lui correspondant. Le risque est alors de rester en dehors des pratiques des usagers. A l'inverse, il importe de prendre en compte l'évolution probable d'un nouvel outil à la lumière de plusieurs facteurs, notamment de la possibilité d'adapter facilement le service créé à ses futures évolutions. Ainsi, pour prendre un exemple déjà ancien, la mise en place de postes

informatiques dans les salles de lecture pose le problème des mises à jour fréquentes des systèmes, logiciels et applications. Les établissements ont pris en compte cette contrainte : ces mises à jour font désormais partie des tâches des informaticiens de la bibliothèque ou de l'université. Un créneau horaire régulier est parfois dédié à la maintenance informatique. Le renouvellement des postes informatiques, réalisé de manière régulière, est par contre difficilement contournable. Il s'agit d'un budget important : il est donc nécessaire d'entreprendre une réflexion à long terme sur la pérennité d'un nouveau service. Lorsque cela est possible, il est intéressant de privilégier les services utilisant des outils susceptibles d'évoluer, plutôt que d'autres qui auront besoin d'être totalement changés.

3. 1. 3. Mettre en place un projet impliquant l'identité numérique de l'établissement : quelles spécificités ?

Un projet comme le lancement d'un blog ou d'un profil d'établissement sur des réseaux sociaux engage l'identité numérique de la bibliothèque vis-à-vis de l'extérieur. Il est donc important de définir, en amont, les objectifs liés à cette expression. C'est là la réflexion de Silvère Mercier sur l'identité numérique que nous avons évoquée précédemment. Une fois ces objectifs déterminés, il importe de définir une politique de publication, une ligne éditoriale adaptée. « *Avant d'entrer dans le réseau social, nous devons répondre à la question : de quoi allons-nous parler ? Un positionnement doit être établi à priori, avant le démarrage du projet. Sans stratégie préalable claire, une fois le projet lancé, il serait trop tard pour prendre des décisions : nous risquons de changer d'objectifs en cours de route, ce qui sèmerait la confusion dans l'esprit des usagers, la bibliothèque en tant que marque* », écrivaient les bibliothécaires chargées de la mise en œuvre d'une page *Facebook* pour la Bibliothèque Nationale d'Espagne¹⁴⁰.

La mise en place a priori d'une politique éditoriale s'avère d'autant plus nécessaire que la dimension synchrone de ces outils ne permet guère de recul et de concertation sur le moment : « *L'impossibilité de prévoir les tweets rend délicate une véritable*

¹⁴⁰ Mar Pérez Morillo et Javier Pavia Fernandez. « La Bibliothèque nationale d'Espagne sur Facebook ». In : *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*, op. cit. p. 87.

*programmation éditoriale qui puisse faire l'objet d'une validation hiérarchique dans le détail*¹⁴¹».

3. 2. LA BIBLIOTHEQUE HYBRIDE : EMERGENCE DE LA BIBLIOTHEQUE VIRTUELLE ET PERSISTANCE DE LA BIBLIOTHEQUE MATERIELLE

Ces nouveaux services annoncent un modèle de bibliothèque nouvelle, parfois désigné comme « bibliothèque hybride ».

Dans leurs activités liées au numérique, sur la toile, les bibliothèques se trouvent entre médiation numérique et animation de communauté, selon les termes de Silvère Mercier. Celui-ci définit la médiation numérique comme « *une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs techniques, éditoriaux ou interactifs favorisant l'appropriation, la dissémination et l'accès organisé ou fortuit à tout contenu proposé à des fins de formation, d'information et de diffusion des savoirs*¹⁴² ».

Il semble ici très clairement que cette activité de médiation s'inscrive directement dans les attributions traditionnelles de la bibliothèque : bien avant la révolution numérique, celle-ci avait déjà pour but de mettre à disposition et de forger les outils permettant l'appropriation des contenus documentaires nécessaires à la formation de ses usagers. L'animation de communauté, selon un concept emprunté au domaine privé, consiste à « *parler, et surtout faire parler de la marque*¹⁴³ ».

La bibliothèque hybride, rencontre de la bibliothèque physique traditionnelle, et de l'accès dématérialisé au savoir rendu possible par les technologies numériques, a été définie comme suit : « *La bibliothèque hybride a été conçue pour rassembler dans le contexte d'une bibliothèque opérationnelle un large éventail de technologies issues de différentes sources, et aussi pour commencer à étudier les systèmes et les services intégrés dans deux sortes d'environnement : électronique et imprimé. La bibliothèque hybride devrait inclure l'accès à tous [...] les types de ressources [...] au moyen des*

¹⁴¹ Lionel Maurel, op. cit., p.107.

¹⁴² <http://www.bibliobsession.net/2011/10/05/mediation-numerique-et-animation-de-communaute-comparatif/> . Consulté le 18 décembre 2012.

¹⁴³ Nicolas Durand. *Community Management et Stratégie Media social en B2B*. Mémoire de recherche appliquée. Ecole supérieure de commerce d'Amiens, 2011. [en ligne] : <http://fr.slideshare.net/durandnico/mmoire-de-recherche-community-management-et-stratgies-mdia-social-en-b2b> . Consulté le 18 décembre 2012.

*diverses technologies utilisées dans le monde des bibliothèques numériques, quels que soient les supports*¹⁴⁴ ».

Cécile Arènes, dans un article publié sur *Bibliolab*, y ajoute la dimension interactive : « rendre l'utilisateur participant, voire même acteur de son établissement. La bibliothèque hybride accueille donc des utilisacteurs¹ et elle intègre leurs contributions au travail des professionnels. Pour ce faire, elle a fréquemment recours aux technologies du web 2.0 ¹⁴⁵».

Si la bibliothèque, en tant que médiatrice d'accès au savoir, reste incontournable à l'heure du numérique, la question de la bibliothèque comme lieu réel ou virtuel se pose très logiquement. Nous avons décrit les possibilités ouvertes, par le numérique, aux bibliothèques, qui peuvent – et doivent – y trouver une manière nouvelle, et parfois passionnante, de redéployer leurs missions. Celles-ci restent inchangées ou presque, mais s'expriment dans un cadre où les usagers peuvent personnaliser l'offre de service selon leurs besoins, interagir de manière plus importante avec les équipes, mais aussi contribuer à la création de contenus, via les commentaires, questions, indexations participatives et autres pratiques relevant du *crowdsourcing*. La bibliothèque immatérielle est en cours de construction. L'idée, quelque peu provocatrice, d'un établissement uniquement virtuel, disposant d'un portail correctement agencé, permettant l'accès à de nombreuses ressources en ligne en accès distant, mettant à disposition des abonnés des tutoriels d'aide à la recherche, assurant une interaction via le *chat* et les réseaux sociaux, reste tout à fait chimérique à ce jour mais n'est plus totalement inimaginable.

On pourrait donc poser la question suivante : à quoi sert, aujourd'hui, le lieu physique de la bibliothèque ?

La bibliothèque comme lieu d'étude

Les études auprès des publics montrent que certains étudiants utilisent les bibliothèques comme simple espace de travail : s'ils consultent parfois quelques usuels, certains travaillent uniquement sur leurs documents.

¹⁴⁴ Rusbridge, C., « Towards the Hybrid Library », *D-Lib Magazine* July-August 1998 <http://mirrored.ukoln.ac.uk/lisjournals/dlib/dlib/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>, cité par Brophy, Peter, « La bibliothèque hybride », *BBF*, 2002, n° 4, p. 14-20 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 juillet 2012

¹⁴⁵ <http://bibliolab.fr/cms/content/la-biblioth%C3%A8que-hybride-petite-synth%C3%A8se-dun-concept> . Consulté le 17 septembre 2012.

Si ces pratiques peuvent être déstabilisantes pour les bibliothécaires, qui aspirent à apporter davantage à leurs publics, il faut se souvenir des missions assignées aux bibliothèques : mettre en place les outils d'apprentissage et les conditions favorables à la formation et à la recherche. Ceci peut très bien consister en la fourniture d'un espace physique et confortable d'étude. Si la bibliothèque ne saurait se résumer à une salle d'étude, cette fonction ne la déshonore néanmoins en rien.

La bibliothèque comme espace social et culturel

La conception de la bibliothèque comme lieu de vie est traditionnellement moins développée en milieu universitaire qu'en lecture publique. Pourtant, peu à peu, les réflexions menées sur les concepts de la bibliothèque comme troisième lieu se concrétisent en bibliothèque universitaire. « [Les bibliothèques] *se transforment en lieux-phares pour leur collectivité et leur qualité de lieu public leur procure un statut particulier, axé sur la cohésion sociale. Assimilées à des « living rooms » de la cité, on les rencontre fréquemment sous l'appellation de « third-place libraries », écrit Mathilde Servet dans son mémoire « Bibliothèques troisième lieu ¹⁴⁶* ». Il ne s'agit pas là de dissocier les missions traditionnelles de la bibliothèque – mettre en place les conditions adéquates pour l'accès au savoir – de la réflexion sur la qualité de l'accueil, le confort et la convivialité offerts aux lecteurs ; B. Calenge rappelle pertinemment, citant le titre de son ouvrage « *Accueillir, orienter, informer* », que « *l'accueil – dans ses dimensions multiples et complexes – ne se [comprend] qu'associé aux deux autres termes ¹⁴⁷* »

Il y a là un enjeu de taille à saisir. La bibliothèque est un lieu physique, fréquenté par les étudiants, qu'ils y travaillent de longues heures où n'y fassent qu'un passage pour emprunter ou rendre des livres : ce simple constat pose les bases de nombreuses possibilités de services non documentaires au sens strict.

Les activités relevant de l'animation culturelle sont désormais nombreuses ; on citera, à titre d'exemple, le café BD de l'université de la Roche sur Yon¹⁴⁸ ; on remarquera que l'événement, en sus de sa dimension conviviale, valorise les collections

¹⁴⁶ Mathilde Servet. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude en vue de l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. ENSSIB, 2009. [en ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206> . Consulté le 13 juillet 2012.

¹⁴⁷ <http://bccn.wordpress.com/2012/02/12/la-sideration-du-troisieme-lieu/> . Consulté le 18 novembre 2012.

¹⁴⁸ http://www.polelrsy.univ-nantes.fr/1323446808538/0/fiche_actualite/&RH=1183711316483 . Consulté le 18 novembre 2012.

de la bibliothèque : « *le public aura l'occasion de lire et découvrir les bandes dessinées sélectionnées pour l'occasion et accessibles à la Bibliothèque Universitaire* ». Certaines bibliothèques ont acquis des bandes dessinées, parmi elles, des bibliothèques dont l'orientation disciplinaire exclut clairement ce type de document : il s'agit donc de collections qui n'entreraient pas dans la politique documentaire traditionnellement pensée d'un établissement scientifique : ces livres ont une vocation de détente et de convivialité. Il s'agit d'aborder les usagers dans leur globalité, et non seulement en fonction de leurs besoins documentaires.

Ce mémoire n'est pas destiné à décrire les multiples services d'accueil qui peuvent y contribuer (animation culturelle, mobilier confortable, machines à café, etc). Cependant, la dimension conviviale et culturelle de la bibliothèque est un élément fort à prendre en compte dans une politique de services, indispensable à l'exercice des autres missions de la bibliothèque.

Les collections papier

Les collections matérielles restent une part très importante de l'offre documentaire des bibliothèques ; selon les disciplines, elles sont parfois seules à pouvoir répondre à une demande particulière ; d'autre part, l'outil numérique n'est pas toujours confortable – certains usagers sont habitués au papier et ne souhaitent pas s'en détacher ; on constate également que même de très jeunes étudiants choisissent parfois le document papier plutôt que sa version en ligne. Les progrès technologiques en matière de lecture et de prise de notes à l'écran, l'évolution des supports (liseuses, tablettes) qui rendent la lecture plus confortable, ainsi que, espérons-le, des négociations fructueuses sur le *digital rights management* avec les éditeurs, réduiront certainement à moyen terme le recours aux collections physiques.

Il serait cependant grandement prématuré de conclure aujourd'hui à leur caducité.

L'accès aux ressources numériques

Les pratiques des étudiants sont parfois déroutantes : Daniel Renoult rapporte dans un article du BBF consacré aux études sur les publics étudiants qu' « à Jussieu, 51 % des étudiants se passent des matériels informatiques mis à leur disposition par les universités de Paris VI et Paris VII, la majorité d'entre eux le justifiant par le fait qu'ils

*sont suffisamment équipés chez eux. 75 % des étudiants scientifiques déclarent effectuer leurs recherches documentaires chez eux*¹⁴⁹. »

Ces chiffres amènent plusieurs réflexions. Tout d'abord, ils ne signifient pas que ces équipements, et la recherche documentaire sur place, soient à écarter : un rapide calcul amène à constater que 49% des étudiants utilisent ces matériels, et que 25% des étudiants scientifiques effectuent des recherches documentaires à la bibliothèque. D'autre part, on constate, dans d'autres établissements, que les équipements informatiques sont pris d'assaut par les étudiants, et que leur nombre semble toujours insuffisant. Peut-être s'agit-il, pour ces derniers, d'un palliatif à une absence d'équipement informatique ou à un logement peu adapté au travail personnel. La bibliothèque remplit là pleinement son rôle de réduction de la fracture numérique, et participe ainsi à améliorer l'égalité des chances, fondement de l'université publique.

D'autre part, il serait intéressant d'analyser les résultats de ces enquêtes avec les modalités d'accès à internet dans les bibliothèques concernées, ainsi que d'évaluer la proportion des ressources accessibles uniquement sur place ou en accès distant. La possibilité d'accéder à Internet sur des ordinateurs personnels est en effet une donnée à prendre en compte pour comprendre ces informations : certaines bibliothèques ne sont toujours pas équipées de wifi ou de connexions filaires en nombre suffisant. L'accès aux bases de données, aux périodiques, catalogues, et à Internet n'est alors possible que sur les quelques ordinateurs publics mis à disposition du public ; ceux-ci sont parfois verrouillés pour empêcher l'utilisation de clefs USB, et les navigateurs parfois paramétrés pour refuser l'accès aux *webmails*. Dans ces conditions, il est bien sûr très difficile d'imaginer un travail efficace, si l'on peut lire les articles, mais pas les télécharger, ni prendre de notes. A la décharge des bibliothèques, de telles contraintes sont parfois le fait des freins mis par les éditeurs à l'utilisation de leurs données, obligeant les lecteurs à utiliser toutes sortes de stratagèmes informatiques fastidieux pour éviter de devoir saisir à la main le paragraphe qu'ils souhaiteraient citer.

D'autre part, les restrictions sur l'accès à distance influencent certainement les comportements des usagers. De manière générale, mais pas systématique, les bibliothèques universitaires permettent l'accès à distance, sur le modèle du prêt, aux étudiants relevant de leur université, ou de celles avec qui existe un partenariat ; pour les autres, cet accès et la possibilité d'emprunter sont parfois payants (c'est le cas à

¹⁴⁹ <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0005-001#note-3> . Consulté le 18 novembre 2012.

Montpellier¹⁵⁰), mais parfois aussi impossibles (Cujas¹⁵¹). D'autre part, même pour les usagers bénéficiant de l'accès à distance, certaines bases sont restreintes à l'accès *in situ* par les éditeurs : cela concerne, pour Cujas, environ 10% de la totalité des bases de données¹⁵².

La dimension humaine

Enfin, le dernier argument, mais pas le moindre, reste celui de la présence physique des bibliothécaires. En effet, et particulièrement pour les publics de premier cycle universitaire, l'absence de compétences en recherche documentaire est souvent telle que ces étudiants ne bénéficient pas, de premier abord, des tutoriels tels qu'on les trouve actuellement sur les sites des bibliothèques : d'une part parce qu'ils sont souvent peu mis en valeur, et que ces étudiants ne connaissent parfois pas l'existence du site, encore moins celle du contenu de ses différentes rubriques ; d'autre part parce qu'ils s'adressent généralement à un public volontaire, prêt à investir un peu de temps et de concentration dans la lecture d'un mode d'emploi. A ces étudiants qui s'adressent au guichet avec des demandes parfois très imprécises (un livre sur...), même le catalogue est parfois inconnu. La relation humaine en face à face est dans ce cas irremplaçable : une démonstration rapide de l'usage du catalogue, le fait de montrer physiquement l'organisation des collections ou de montrer au lecteur l'onglet à partir duquel on accède aux bases de données sont, pour certains publics, une médiation efficace.

3. 3. VERS UNE EVOLUTION DU METIER DE BIBLIOTHECAIRE ?

3. 3. 1. De nouvelles identités professionnelles

¹⁵⁰ A la BIU de Montpellier, les lecteurs extérieurs à l'université peuvent s'inscrire et obtenir un droit de prêt pour une somme allant de 33€ à 66€ par an selon les cas.

http://www.biu-montpellier.fr/ezpublish/index.php/fre/Bibliotheques/BU_UM1/Droit_Sciences_Economiques_Gestion/Public . Consulté le 22 mars 2013.

¹⁵¹ A la BIU Cujas, les lecteurs extérieurs aux universités dont dépend l'établissement peuvent s'inscrire à la bibliothèque, s'ils étudient le droit, les sciences économiques ou politiques, mais ne peuvent pas emprunter. <http://biu-cujas.univ-paris1.fr/fr/node/219> . Consulté le 22 mars 2013.

¹⁵² <http://biu-cujas.univ-paris1.fr/repons/portal/bookmark?Global=7&WaShowDoc=0&ShowDocType=pdf&ShowDocId=pdf-1233655160103-193.55.98.20.pdf> . Consulté le 19 novembre 2012.

Les activités traditionnelles du bibliothécaire s'articulaient autour du circuit du document papier : acquisition, traitement, circulation, conservation ou élimination. L'avènement du numérique et la prise en compte de plus en plus importante d'une logique de services a bouleversé ces usages. Un article de l' »Association of College and Research Libraries » (ACRL), qui appartient à l' « American Library Association », le souligne : alors que les évolutions technologiques continuent d'impacter non seulement la manière dont les bibliothèques sont utilisées mais aussi la nature même des collections, les bibliothécaires doivent élargir leurs compétences pour fournir des services aux usagers¹⁵³ ».

Le bibliothécaire se trouve désormais amené à assurer des identités professionnelles nouvelles ; celles-ci se répartissent de deux manières : les activités liées à l'évolution des méthodes de gestion des contenus documentaires, et celles concernant les transformations des types d'interactions avec les usagers. Il s'agit seulement de tendances, dans la mesure où l'articulation dynamique des unes avec les autres est essentielle.

3. 3. 1. 1. De nouvelles manières de gérer les contenus

Webmaster

Selon la manière dont le site Internet de la bibliothèque est administré (en interne, ou en externe via un webmaster prestataire), les équipes sont amenées à gérer les contenus en ligne. Même lorsqu'un webmaster externe est chargé de la maintenance et de la mise à jour du site, il travaille sur des contenus produits par les équipes.

Informaticien

Même quand les bibliothèques disposent d'un service informatique, le bibliothécaire se trouve, à tous les niveaux, confronté à l'informatique. Une part importante des requêtes des usagers aux bureaux d'information concerne des problèmes informatiques (l'imprimante ne fonctionne pas ; le catalogue renvoie un message

¹⁵³ *As technological changes continue to impact not only the way libraries are used but also the nature of collections, librarians need to broaden their portfolio of skills to provide services to users.* [nous traduisons] . <http://crln.acrl.org/content/71/6/286.short> . Consulté le 19 novembre 2012.

d'erreur, etc) ; le travail interne s'effectue, pour une part très importante, sur ordinateur. La gestion des problèmes constamment soulevés par les équipements se répartit entre les équipes et les services informatiques ; il semble toutefois évident que plus les équipes sont autonomes, au moins pour ce qui concerne les pannes mineures, plus les activités et les services seront fluides.

Rédacteur et éditeur

On distingue, en ingénierie documentaire, trois type de contenus documentaires : « *le document primaire (document originel/source), secondaire (références bibliographiques, métadonnées), tertiaire (synthèses, bilans réalisés à partir de plusieurs documents ou données...)* »¹⁵⁴. Traditionnellement, le rôle du bibliothécaire se limitait au traitement des deux premiers types d'information. Autrefois davantage du ressort des documentalistes, la production de contenus documentaires relevant de l'information tertiaire relève désormais des attributions courantes du bibliothécaire. Il peut s'agir d'outils de recherche élaborés par les bibliothèques universitaires (dossiers thématiques, descriptifs et modes d'emploi, sites entiers consacrés aux ressources d'un domaine¹⁵⁵, mais aussi d'expositions virtuelles, d'édition de manuscrits (la bibliothèque Cujas a ainsi orchestré la numérisation de l'ensemble des polycopiés des cours du juriste Jean Carbonnier¹⁵⁶ : à cette occasion, une exposition virtuelle permanente a été réalisée¹⁵⁷) ; les blogs thématiques du SCD de Nancy¹⁵⁸ sont également un bon exemple de création d'information. Il ne s'agit plus en effet de présenter simplement une liste de métadonnées ; l'organisation raisonnée des informations, la vérification des sources citées, le regroupement et la mise en relation de contenus, confèrent une réelle valeur ajoutée à l'information primaire et secondaire.

La mise en place d'archives ouvertes est aussi un exemple de nouveaux services relevant de la fonction d'éditeur développés par les bibliothèques : services de collecte structurée de diffusion et d'archivage de données. Ces projets sont propres à la recherche : assistance technique et juridique autour du droit d'auteur, de publication, de diffusion. La commission de l'Association des Directeurs de Bibliothèques

¹⁵⁴ Brigitte Guyot. *Introduction à l'ingénierie documentaire et aux sciences de l'information*. [en ligne] http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/66/52/67/PDF/T12-Guyot_Introduction.pdf p. 20 . Consulté le 29 novembre 2012.

¹⁵⁵ Comme par exemple le Jurisguide, site d'assistance à la recherche documentaire en sciences juridiques, fruit du travail de plusieurs bibliothèques spécialisées dans ce domaine.

¹⁵⁶ <http://cujasweb.univ-paris1.fr/cujasdl/search?browse-all=yes> . Consulté le 17 décembre 2012.

¹⁵⁷ <http://expocujas.univ-paris1.fr/Carbonnier/> . Consulté le 17 décembre 2012.

¹⁵⁸ <http://scd.uhp-nancy.fr/Blogs-du-SCD> . Consulté le 22 mars 2013.

Universitaires (ADBU) « *Recherche et Documentation* » travaille sur ces questions ; elle a notamment lancé en 2012 une enquête sur les projets d'archives ouvertes¹⁵⁹.

Ainsi, le projet d'archive ouverte pluridisciplinaire HAL (hyper archives en ligne), « *est destinée au dépôt et à la diffusion d'articles scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, et de thèses, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés*¹⁶⁰ ». Il s'agit de gérer des contenus relevant de la littérature grise et de donner accès aux publications des chercheurs. Cette base à accès ouvert est hébergée par le Centre pour la Communication Scientifique Directe (CCSD) du CNRS. Le logiciel HAL, développé par le CCSD, est conforme au protocole de l'Open Archive Initiative (OAI-PMH).

HAL est un point d'accès aux archives du site Arxiv.org¹⁶¹, créée par la Cornell University (New York) et fonctionnant sur le même principe.

Bibliographe

La bibliographie se définit comme « *1. [la] connaissance des ouvrages et de leurs éditions, envisagés dans un domaine déterminé. 2. [une] liste de titres, de références d'ouvrages, de livres ou de périodiques relatifs à un domaine général ou spécialisé*¹⁶² ».

Si l'information bibliographique a toujours été au cœur des interactions des bibliothécaires avec leurs usagers, une grande partie de cette information s'est traditionnellement faite de manière orale, sur demande des usagers, généralement dans les salles de lecture. Même si les équipes prenaient parfois l'initiative d'éditer de petits guides de ressources (généralement sous forme de feuillets A4 reliés). Le numérique a révolutionné cette activité, non seulement en termes de possibilité de diffusion auprès des publics et de dissémination sur les réseaux, mais aussi en ce qui concerne la nature même des bibliographies, qui, de simples listes de documents, peuvent devenir répertoires de ressources dynamiques, instantanément accessibles, pourvoyant par rebond une somme d'information considérable. L'accès instantané au contenu des documents est un élément nouveau. La plus-value apportée par l'outil numérique fait donc de ces outils bien plus qu'une simple bibliographie traditionnelle transposée sur un

¹⁵⁹ <http://adbu.fr/rubrique-activites-opinions/recherche-et-documentation/> . Consulté le 17 décembre 2012.

¹⁶⁰ <http://hal.archives-ouvertes.fr/> . Consulté le 17 décembre 2012.

¹⁶¹ <http://arxiv.org/> . Consulté le 18 novembre 2012.

¹⁶² <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/bibliographie> . Consulté le 9 septembre 2012.

support numérique : on passe d'un outil d'information secondaire à des ressources qui s'approchent de documents tertiaires.

D'autre part, le service de bibliographie apporté réside également dans la formation à la recherche documentaire ; c'est le rôle de médiateur et de formateur du bibliothécaire.

3. 3. 1. 2. Des compétences nouvelles pour une relation à l'utilisateur renouvelée

Médiateur

La médiation est elle aussi une tâche traditionnelle des bibliothécaires, qui interviennent pour mettre en relation les publics et l'information. A l'heure du numérique, les dispositifs à mettre en place pour assurer cette médiation se font beaucoup plus nombreux et sophistiqués. Nous reprendrons ici la définition donnée par Silvère Mercier : « *La médiation numérique est une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de flux, des dispositifs passerelles et des dispositifs ponctuels pour favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation et la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire* »¹⁶³.

Les dispositifs de médiation numérique visent donc à répondre à des besoins d'information par la mise en place d'outils pertinents vis-à-vis des usagers et missions de la bibliothèque. S. Mercier estime qu'ils peuvent « *donner des repères ponctuels relatifs à un événement d'actualité ; proposer une veille régulière sur une thématique dans une communauté d'intérêt ; permettre l'identification d'une communauté d'intérêt ; faciliter l'identification d'un corpus dans une discipline ; faciliter l'appropriation de l'information (prise de note, bookmarks, etc.) ; former à la recherche documentaire* » ». Il distingue les dispositifs de flux, « *permettant de développement d'une identité numérique constituant une présence en ligne pérenne et attractive* », les dispositifs ponctuels et les dispositifs passerelles, « *dont la caractéristique est de proposer une interface entre un milieu tangible et des données numériques* »¹⁶⁴.

¹⁶³ <http://www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/> . Consulté le 20 novembre 2012.

¹⁶⁴ <http://www.mindmeister.com/fr/153648606/dispositifs-de-m-diation-num-rique> . Consulté le 20 novembre 2012.

« Sur la gigantesque toile du web, le bibliothécaire hybride deviendrait alors une petite main qui n'aurait de cesse que de créer des chemins pour ses usagers, des chemins qui les conduiraient tant sur la toile que dans la bibliothèque physique (...). Ce n'est plus le public qui vient au bibliothécaire mais le bibliothécaire qui vient au public.¹⁶⁵ », écrit Cécile Arènes dans son article sur les bibliothèques hybrides. Le « bibliothécaire hybride », déchargé de certaines tâches qui occupaient autrefois une grande partie de son temps, comme le catalogage, est désormais avant tout un agent relationnel, à la fois vis-à-vis du public, mais aussi en utilisant ses réseaux professionnels comme véritable structure de travail. L'offre documentaire doit être pensée en termes de réseau : la simultanéité et l'absence de contrainte géographique dans l'accès aux ressources numériques encourage un travail de mutualisation, évitant de refaire un travail déjà effectué dans la région voisine, et permettant de se répartir au mieux les réponses aux besoins des usagers. On observe ainsi que de nombreux sites de bibliothèques universitaires renvoient vers des ressources créés par d'autres établissements.

Formateur

Une partie importante du rôle de bibliothécaire s'articule désormais autour de la formation à la recherche documentaire.

La quasi-totalité des sites des bibliothèques universitaires consultés abordent cette question, et présentent une offre de formation plus ou moins développée. Il s'agit peut-être d'une conséquence de l'intégration de la formation à la recherche documentaire dans les cursus universitaires après la réforme Licence-Master-Doctorat, initiée en 2002 ; l'arrêté du 23 avril 2002 relatif aux études universitaires conduisant au grade de Licence, titre II, article 13 précise que « *La formation associe, à des degrés divers selon les parcours, des enseignements théoriques, méthodologiques, pratiques et appliqués. [...] Elle intègre l'apprentissage des méthodes du travail universitaire et celui de l'utilisation des ressources documentaires.* ». François Pécoud, président de l'université de Technologie de Compiègne, estime qu'il s'agit là d'une opportunité importante pour la bibliothèque universitaire, qui « *devra se transformer pour devenir, non seulement le lieu de capitalisation de tous les savoirs créés ou manipulés par l'université, mais aussi le responsable de la formation de tous les étudiants et de tous les enseignants aux attitudes convenables face à l'hyperchoix*

¹⁶⁵ <http://bibliolab.fr/cms/content/la-biblioth%C3%A8que-hybride-petite-synth%C3%A8se-dun-concept> . Consulté le 20 novembre 2012.

informationnel¹⁶⁶ ». Anne-Céline Dubois écrit, dans son mémoire d'étude consacré à cette réforme en 2004, qu'il s'agit là d' « *un des enjeux majeurs de la réforme LMD pour les bibliothèques universitaires : se positionner auprès des universités comme étant l'instance compétente, le partenaire indispensable, pour la mise en place de ces formations à la recherche documentaire*¹⁶⁷ ».

Il serait intéressant d'étudier les réalités, les limites et l'exclusivité de ce partenariat entre l'université et sa bibliothèque en matière de formation à la recherche documentaire. La consultation des sites des établissements ne permet pas de s'en faire une idée fiable. On remarquera cependant que si les bibliothèques proposent souvent des supports de cours issus des modules de formation à la recherche documentaire du cursus LMD (c'est le cas à la bibliothèque de l'université Antilles Guyane, où les cours du parcours documentaire sont en accès libre, y compris pour les publics extérieurs à l'université¹⁶⁸), elles mettent également en ligne des supports d'auto-formation indépendants de ces cursus. D'autre part, les bibliothèques organisent souvent des sessions de formation propres, en groupe, individuelles, parfois à la demande¹⁶⁹. Citons parmi elles la bibliothèque du Havre¹⁷⁰, ainsi que celles de Lyon 1 ou de Créteil.

De très nombreux établissements proposent des modules d'autoformation. Il peut s'agir d'un onglet sur le site de la bibliothèque, proposant quelques pistes méthodologiques, comme à Evry¹⁷¹ par exemple, mais aussi de véritables sites internes consacrés à l'autoformation. La bibliothèque de Paris 8 propose ainsi, sur un sous-site nommé *Arbradoc*, de nombreuses ressources concernant à la fois la méthodologie de la recherche mais également la culture numérique (Web collaboratif, expression numérique, veille numérique)¹⁷². Le public visé par les ressources d'autoformation dépasse celui des bibliothèques universitaires *stricto sensu* ; les supports sont souvent accessibles à tous, sans authentification ; certains établissements, comme la bibliothèque de Grenoble propose des initiations à la recherche documentaire pour les lycéens¹⁷³.

¹⁶⁶ François Pecoud. « De l'importance d'opérer de véritables choix stratégiques pour une université ». La Revue des Secrétaires généraux, 2003, n°11, p.36-39. Cité par Anne-Céline Dubois, p. 36.

¹⁶⁷ Anne-Céline Dubois. *LMD et formation à la recherche documentaire en bibliothèque universitaire : ruptures ou continuités*. Mémoire d'étude en vue de l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. ENSSIB, 2004. P. 36. [en ligne] : , <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/dubois.pdf>. Consulté le 13 décembre 2012.

¹⁶⁸ <http://buag.univ-ag.fr/service/formations>. Consulté le 18 décembre 2012.

¹⁶⁹ Ainsi à la bibliothèque du Havre, qui propose des formations en groupe ou individuelle à la demande : <http://spipbu.univ-lehavre.fr/assistance-et-formations/formations/formation-a-la-demande/>. Consulté le 18 décembre 2012.

¹⁷⁰ <http://spipbu.univ-lehavre.fr/assistance-et-formations/formations/>. Consulté le 18 décembre 2012.

¹⁷¹ <http://www.biblio.univ-evry.fr/index.php?id=39>. Consulté le 18 décembre 2012

¹⁷² <http://arbradoc.bu.univ-paris8.fr/>. Consulté le 18 décembre 2012.

¹⁷³ <http://bibliotheques.upmf-grenoble.fr/formation-a-la-recherche-documentaire/>. Consulté le 18 décembre 2012.

Sous réserve d'une valorisation adéquate (il n'est pas sûr qu'un internaute ait l'idée d'aller visiter le site d'une bibliothèque universitaire pour trouver des tutoriels d'autoformation, mais un recensement efficace par les moteurs de recherche pourrait l'y conduire).

Le bibliothécaire se trouve donc amené à assurer des fonctions formelles de formateur : il ne s'agit plus seulement de démonstrations ponctuelles, mais de formations dont le contenu est normalisé. Ces fonctions sont devenues plus fréquentes, et, dans les équipes, une ou plusieurs personnes sont généralement responsables de la formation des usagers. Cependant, on peut s'interroger sur l'origine de cette évolution. La part plus grande consacrée à la formation dans le métier de bibliothécaire est-elle liée à la multiplication des sources d'information numériques, qui rend la médiation d'autant plus nécessaire, ou plutôt aux évolutions pédagogiques de l'université, qui a institutionnalisé et rendues plus visibles des formations en sus de celles déjà mises en place par les bibliothèques ? Il nous semble que les deux réponses sont justes.

Animateur de communauté virtuelle

La création et le maintien d'un ou de plusieurs profils sur des réseaux sociaux ou un blog exige des ressources humaines spécifiques ; la ou les personnes chargées d'entretenir les flux d'informations, de sélectionner les informations à publier ou de répondre aux commentaires deviennent de véritables animateurs virtuels : loin de relever de la simple activité éditoriale, les qualités relationnelles exigées participent de l'animation, en tant que pratique professionnelle, c'est-à-dire le « *fait de donner de la vie, de l'entrain, du mouvement à un groupe, à un lieu* » et à « *favoriser l'intégration et la participation de tous les membres d'un groupe* ¹⁷⁴».

Les technologies liées au numérique permettent à la bibliothèque d'exercer ses missions d'une manière renouvelée, avec des outils nouveaux dont l'ampleur et la diversification ouvrent des possibilités majeures, en termes de médiation numérique et de relations avec l'utilisateur. Les activités du bibliothécaire peuvent s'en trouver modifiées, techniquement et relationnellement, cependant ses missions fondamentales restent les mêmes.

¹⁷⁴ http://www.er.uqam.ca/nobel/r32700/cours/COM1133/01-%20Def_histo.htm . Consulté le 18 décembre 2012.

3. 3. 2. De nouveaux besoins en formation

La formation professionnelle des bibliothécaires évolue avec les usages. Brièvement, nous remarquerons ici que les sessions concernant les outils informatiques (bureautique, gestions de sites web, logiciels divers) se généralisent et représentent une forte proportion de l'offre de formation continue. Yolande Estermann, dans un article du *BBF* consacré à la formation professionnelle des acteurs des bibliothèques numériques, distingue quatre niveaux de compétence pour la gestion de ces outils : « *suivant les types d'établissement documentaire et la fonction occupée, on retrouvera : – au niveau A : des bibliothécaires, utilisateurs réguliers des bibliothèques numériques; – au niveau B : des bibliothécaires, travaillant essentiellement dans le cadre d'une bibliothèque numérique; – au niveau C : des bibliothécaires, concepteurs et organisateurs d'un fonds spécifique d'une bibliothèque numérique; – au niveau D : des informaticiens, concepteurs de bibliothèques numériques d'un point de vue technique.* Y. Estermann estime qu' « *aujourd'hui, une école en information documentaire et en bibliothéconomie doit conduire ses étudiants au niveau C, même si une partie des diplômés ne mettra que rarement en application toutes les compétences acquises au cours de leurs études*¹⁷⁵ ».

¹⁷⁵ Yolande Estermann et Alain Jacquesson. « Quelle formation pour les bibliothèques numériques? », *BBF*, 2000, n° 5.
[en ligne] : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0004-001> . Consulté le 19 septembre 2012.

Conclusion

Les outils du Web 2.0 ont rendu les internautes plus autonomes, moins enclins à accepter la prescription verticale de l'information légitime, mais aussi, par conséquent, plus participatifs et plus disponibles pour s'engager dans une dimension relationnelle avec d'autres acteurs de l'accès au savoir. Les attentes des plus jeunes d'entre eux, les *digital natives*, qui représentent une forte proportion des publics des universités, sont marquées par le modèle de l'accès à l'information sur Internet : rapidité d'accès, contraintes réduites au minimum dans l'ensemble des étapes de la recherche, personnalisation des modes de récupération et d'appropriation.

Les bibliothèques peuvent parfois se sentir menacées par ces évolutions ; en effet, elles n'ont plus l'exclusivité de l'accès non marchand au savoir. Si la réalité et la qualité de l'offre documentaire matérielle et numérique qu'elles proposent n'ont guère besoin d'être prouvées, elles doivent cependant construire, pour leurs publics et pour elles-mêmes, une nouvelle représentation, à la fois de la bibliothèque comme espace physique et virtuel, mais aussi des rôles respectifs des usagers et des professionnels, et de la relation qui les unit.

Les services innovants liés au numérique répondent à ces nouvelles attentes d'usagers avertis. Certains de ces services apportent, à travers le numérique, une réelle nouveauté ; d'autres se contentent de transférer un service existant sur un support numérique. Les outils qui permettent d'inclure l'utilisateur dans une démarche de servuction sont de plus en plus nombreux. Les établissements universitaires français, de manière croissante, et particulièrement depuis 2008-2009, s'approprient ainsi réseaux sociaux, blogs, outils de recherche documentaire et d'organisation de contenus, et les insèrent dans une relation de service avec leurs usagers. En tant qu'établissement d'enseignement supérieur et de recherche, ils se doivent de garantir la fiabilité des sources et des documents proposés à leurs publics ; face à cette responsabilité, les outils du Web 2.0., qui favorisent l'horizontalité de la prescription culturelle, peuvent sembler hasardeux. L'enjeu est de réussir à utiliser leurs opportunités, à la fois relationnelles et documentaires, sans y sacrifier la qualité de l'information proposée.

La mutation vers, non pas un, mais de nouveaux modèles de bibliothèque est progressive ; l'innovation, dépendante des évolutions technologiques, se fait localement, au gré des besoins spécifiques d'un public donné, des compétences et des projets des

équipes, et ne saurait se résumer à un mouvement global et homogène. La bibliothèque hybride, la bibliothèque troisième lieu, ou les *learning centers* tels qu'ils se mettent en place en France et dans les pays anglo-saxons sont des pistes de réflexion et d'évolution plutôt que des modèles à suivre. A l'ère de l'information, la question de la nécessité de conserver des espaces d'accès au savoir n'est pas pertinente ; il s'agit plutôt de réfléchir à la manière dont ces espaces devront s'organiser pour répondre au mieux aux besoins futurs des usagers. Les innovations technologiques, loin d'être une menace, ouvrent au contraire, pour les bibliothèques, d'immenses opportunités dans ce domaine.

Sources

Nos sources pour cette étude ont été à la fois les sites des bibliothèques universitaires et des services qui leur sont associés, mais aussi les articles trouvés sur divers blogs professionnels (voir p. 22). Bien que l'information soit primaire dans le premier cas et secondaire dans l'autre, il s'agit bien de sources, dans la mesure où notre objectif était de dresser une typologie des services numériques innovants : les informations nécessaires pouvaient donc être contenues à la fois dans l'un et l'autre type de ressource.

Sites des universités et bibliothèques universitaires françaises

[liste disponible sur]

<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20269/liste-des-universites.html>

[consulté le 25 décembre 2012].

Blogs et sites professionnels

ALARCON, Nicolas. [blog sur les enquêtes et l'évaluation des services]

<http://assessmentlibrarian.fr/>

BOYER, Karine. <https://livrearbitre.wordpress.com>

BROCHARD, J. C. <http://bibliothequepublic.blogspot.fr>

CALENGE, Bertrand. <http://bccn.wordpress.com/>

CHAIMBAULT, Thomas. <http://www.vagabondages.org/>

DUJOL, Lionel. <http://labibapprivoisee.wordpress.com>

MERCIER, Silvère. <http://www.bibliobsession.net/>

VAISSAIRE, Clotilde. <http://klog.hautetfort.com>

Services de renseignements en ligne et signets

Bibliosesame. <http://www.bibliosesame.org>

Ping Pong. <http://pingpong.unr-runn.fr/>

Rue des Facs. <http://www.ruedesfacs.fr/>

Signets des universités. <http://www.signets-universites.fr/>

Ubib. <http://www.ubib.fr/>

Services et sites relatifs aux bibliothèques

Bibliopedia. <http://www.bibliopedia.fr/>

Bibliolab. <http://bibliolab.fr>

Bibliographie

Pratiques culturelles et accès au savoir à l'ère du numérique

COURTECUISSÉ, Jean-François et DESPRES-LONNET, Marie, « Les étudiants et la documentation électronique », *BBF*, 2006, n° 2. [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0033-005> . [Consulté le 13 novembre 2012]

DONNAT Olivier. *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : enquête 2008*. Paris : la Découverte, 2009.

DONNAT Olivier. « Pratiques culturelles et usages d'Internet ». *Culture Etudes*, 2007, n°3. [en ligne] <http://www2.culture.gouv.fr/deps/fr/pratiquesinternet.pdf> . [Consulté le 11 décembre 2012]

MATHIOT Vivian Thérèse. « Les outils du web 2.0 en bibliothèque », *BBF*, 2007, n° 6. [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0100-011>. [Consulté le 17 octobre 2009]

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

Bibliothèques

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

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

MOUREN Raphaële et PEIGNET Dominique (dir). *Le métier de bibliothécaire*. Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2003.

SERVET Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Enssib, 2009. [en ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206> .

Services numériques en bibliothèque

AMAR Muriel et MESGUICH Véronique. *Bibliothèques 2.0. à l'heure des médias sociaux*. Editions du Cercle de la Librairie (collection Bibliothèques), 2012.

CAVALERI, Piero. « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne ». *BBF*, 2003, n° 4, p. 24-32 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0024-004> . [Consulté le 12 décembre 2012] .

JACQUINET, Marie-Christine (dir). *Créer des services innovants. Stratégies et répertoires d'actions pour les bibliothèques*. Presses de l'ENSSIB (collection La boîte à outils), 2011.

GILBERT Raphael. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Enssib, 2009.
[en ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48197>

GUEGEN, Eric. *Guide pratique des médias sociaux à l'usage des bibliothèques et des centres de documentation*. Editions Klog, 2012.

Guide pratique : bibliothèques, les nouveaux usages. Archimag, Guide pratique, 2011.

LINCK, Marie-Christine. « Le renseignement personnalisé à distance ». *BBF*, 2005, n° 2. [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010> . [Consulté le 22 août 2012].

NGUYEN, Claire (dir). *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Presses de l'ENSSIB (collection La boîte à outils), 2010.

Marketing et évaluation des services

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

EVANS Christophe (dir). *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*. Presses de l'ENSSIB (collection La boîte à outils), 2011.

GADREY Jean. *Socio-économie des services*. La Découverte, 2003.

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.

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.
[en ligne] http://ifla.queenslibrary.org/IV/ifla71/papers/081f_trans-Poll.pdf
[Consulté le 14 décembre 2012].

RENOULT, Daniel, « Enquêtes de public dans les bibliothèques universitaires. Où en sommes-nous ? ». *BBF*, 2006, n°2.
[en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0005-001>
[Consulté le 16 décembre 2012]

Internet & les bibliothèques. Identité numérique

MERCIER, Silvère. « Quelle identité numérique pour une institution publique ? ». Bibliobsession, 2009.
[en ligne] <http://www.bibliobsession.net/2009/05/05/quelle-identite-numerique-pour-une-institution-publique/> . [Consulté le 20 décembre 2012] .

Brophy, Peter. « La bibliothèque hybride », *BBF*, 2002, n° 4.
[en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0014-002> . [Consulté le 16 juillet 2012].

Formation

Estermann, Yolande, Jacquesson, Alain. « Quelle formation pour les bibliothèques numériques? », *BBF*, 2000, n° 5.
[en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0004-001> . Consulté le 18 décembre 2012.

Bibliothèques et services innovants à l'étranger

MCMANUS Brian. "The Implications of Web 2.0 for Academic Libraries".
Electronic Journal of Academic and Special Librarianship, 2009, n°3. [en ligne]
http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v10n03/mcmanus_b01.html
[consulté le 17 décembre 2012]

MAHMOOD Khalid, and RICHARDSON, John.. "Adoption of Web 2.0 in US academic libraries: a survey of ARL library websites". Electronic Library and Information System, 2011, n°4.
[en ligne]
http://www.academia.edu/1188660/Adoption_of_Web_2.0_in_US_academic_libraries_a_survey_of_ARL_library_websites
[consulté le 17 décembre 2012]