

**Ecole Nationale Supérieure
Des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

L'offre de services dans une bibliothèque universitaire de premier cycle :
La bibliothèque Lettres et Gestion de la Manufacture des Tabacs,
Service Commun de la Documentation de l'Université
Jean Moulin Lyon 3

Aline Le Seven

Sous la direction de
Jean-Michel SALAÜN
Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Stage effectué sous la responsabilité de
Frédérique Molline, directrice du Service Commun de la Documentation de
L'Université Jean Moulin Lyon 3
et de
Marie-Noëlle Laroux, tuteur de stage et responsable de la bibliothèque de la
Manufacture

1998

Mes remerciements

Vont à

Monsieur Jean-Michel Salaün,
Pour sa patience et sa pédagogie

Madame Frédérique Molliné,
Madame Marie-Noëlle Laroux,
Et l'ensemble de l'équipe du S.C.D. Jean Moulin Lyon 3,

Pour leurs compétences,
leur disponibilité,
Et la chaleur de leur accueil.

Titre : L'offre de services dans une bibliothèque universitaire de premier cycle : la bibliothèque Lettres et Gestion de la Manufacture des Tabacs du Service Commun de la Documentation de l'université Jean Moulin Lyon 3.

Résumé

En 1996, le Service Commun de la Documentation de l'université Jean Moulin Lyon 3 a conduit le projet d'une nouvelle bibliothèque universitaire : La bibliothèque de Lettres et Gestion de la Manufacture des Tabacs. L'objet de cette étude est l'analyse de l'offre de services d'une

bibliothèque qui vient d'ouvrir, du point de vue de l'utilisateur, avec des méthodes choisies parmi celles du marketing.

Descripteurs

Bibliothèques universitaires ** utilisation.

Bibliothèques et lecteurs.

Services communs de la documentation ** France.

Abstract

In 1996, the *Service Commun de la Documentation de l'université Jean Moulin Lyon 3* steered the construction of a new university library : The *Bibliothèque de la Manufacture des Tabacs*. This paper analyses what kind of facilities are offered in a library just opened, from the users' point of view, with methods chosen among the marketing ones.

Keywords

Library management,

University libraries ** users.

Table des matières

Introduction : Genèse et champ de l'étude	p.3
I La notion de service et son contexte	p.5
1) Les différents sens donnés au mot service	p.5
2) Le service public	
p.7	
3) Le service rendu	
p.8	
4) Le service à travers le filtre du marketing	p.9
A) La structuration de l'offre de services	
p.10	
B) La bibliothèque en tant qu'organisation de services	p.12

II Descriptif de l'établissement et de l'offre de services proposée	p.13
1) Le public universitaire	
p.13	
A) Généralités	
p.13	
B) Les étudiants de la Manufacture	
p.14	
1) L'offre documentaire	
p.15	
A) Les documents papiers	
p.15	
B) Les documents électroniques	
p.16	
1) Sa mise en accès par les services, et élaboration du tableau de l'offre de services	p.16
A) Le guide du lecteur	
p.17	
a) Le service du prêt à domicile	
p.18	
b) Le service de la consultation sur	
place	
1	Les documents
2	p.19
1	Les documents
2	p.20
a) La recherche documentaire	
p.20	
1	Accès à la base
bibliographique par Geac	p.20
2	Accès à la base
bibliographique multimedia	
par Siber	p.20
3	Accès à la base
bibliographique multimedia	
par Internet	p.21
4	Services personnalisés
p.22	
L'offre de services : Tableau n°1	p.25
A) Architecture et répartition des collections dans l'espace	p.26
a) Article du <i>Bulletin des Bibliothèques de France</i>	p.26
b) Plan descriptif de la bibliothèque	
p.26	
c) <i>L'index des étages</i>	
p.28	
L'offre de services : Tableau n°2	p.30
A) Les organigrammes	
p.31	

a)		Le «râteau» et la «marguerite»	
	p.31		
1		La Chaîne du livre et	
	du document	p.31	
2		La Rétroconversion	
	p.32		
3		La Coordination des	
	nouvelles technologies	p.33	
4		La Marguerite	
	p.33		
a)		Organigramme de la bibliothèque	
	de la Manufacture	p.34	
1		Le service d'accueil	
	p.36		
2		Le service du prêt	
	p.36		
3		Le renseignement bibliographique	
	p.36		
4		Le service de référence	
	p.36		
		Représentation de l'organisation du « back-office »	p.37
		L'offre de services : Tableau n°3	p.38

A)		Deux autres approches	
	p.39		
a)		Observation	
	p.39		
b)		Entretiens avec les responsables	
	de la bibliothèque	p.40	
		L'offre de services : Tableau n°4	p.42

III L'équilibre du portefeuille de services, ou l'analyse grâce au diagramme du Boston Compagny Group. p.45

1) Positionnement dans l'environnement			
	p.46		
A)		La tutelle : L'Université	
	p.46		
B)		Les autres pôles documentaires	
	p.48		
a)		L'offre documentaire en droit, lettres	
	et sciences humaines	p.48	
b)		Les services	
	p.50		
1		L'accès aux	
	documents par le prêt et la consultation sur	p.50	
	place		
2		L'offre électronique	
	p.51		
2) Positionnement par rapport à la croissance de la demande			p.52

A)	L'accès aux documents par le prêt et la consultation sur place	p.52
B)	L'accès à l'information par les nouvelles technologies	p.53
3)	Positionnement sur le diagramme	p.53
4)	Vision dynamique	p.55

Conclusion : L'originalité de l'offre de services du Service Commun de la Documentation Jean Moulin Lyon 3, et autres pistes de réflexion. p.57

Liste bibliographique p.60

Liste des annexes
Annexes

Introduction

Genèse et champ de l'étude

Le 12 novembre 1996, le Service Commun de la Documentation de l'Université Jean Moulin Lyon 3 mettait à la disposition du public universitaire une nouvelle bibliothèque sur un nouveau campus : la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs, établissement de 5000 m² destiné dans un premier temps à accompagner les 6500 étudiants de premiers cycles pluridisciplinaires, et leurs enseignants-chercheurs.

Cette nouvelle construction a été l'occasion de repenser l'approche documentaire du Service Commun de la Documentation déjà existant, dans une logique d'offre de services¹ : la bibliothèque a été conçue

¹ MOLLINE, Frédérique. L'Offre électronique du Service Commun de la Documentation de

comme un «système d'information». A des besoins différents des usagers correspond une palette de services. Le bâtiment, l'offre de services devaient être évolutifs, pour répondre au changement des besoins, lié à la transformation rapide des nouvelles technologies de l'information. A côté d'une offre documentaire pertinente, la bibliothèque propose une offre de services importante, développée grâce à ces dernières.

La bibliothèque de la Manufacture, avec sa volonté d'organisation en réponses aux besoins des usagers, était donc un terrain opportun pour notre étude : quelle offre de services peut-on dresser dans une bibliothèque universitaire de premier cycle qui vient d'ouvrir ?

Les différents services ont été répertoriés, et classés selon leur typologie (services de base, services complémentaires). L'analyse du service global a été dégagée. En effet, «l'offre de services définit la vocation de l'organisation et son identité »².

Les outils utilisés pour cette analyse ont été ceux qui permettaient, dans la mesure du possible, la même approche que celle des usagers.

Les différents services ont été ensuite situés dans le diagramme du *Boston Company Group*, qui permet de visualiser l'équilibre du portefeuille de services, en instantané à un moment donné, puis en dynamique.

Ces deux outils d'analyse sont issus de la technique du marketing. Certes, celui-ci, issu du monde de l'entreprise, a gardé une orientation fortement commerciale, avec des rapports marchands, et des services orientés vers la rentabilité : une affaire d'entreprises privées, produisant en série des biens matériels, destinés à la grande consommation.

L'information et la culture ont une originalité propre, ce sont des biens immatériels qui ne se gèrent pas comme des boîtes de petits pois. Les services qui en découlent sont des services publics, gratuits, orientés vers des richesses intellectuelles... Or, à l'heure de la crise économique et des restrictions budgétaires, les bibliothécaires doivent réfléchir à la gestion la

Lyon 3 : un contexte en pleine évolution. *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°3, 1997, p. 25-30.

plus fine de leurs établissements, et ces techniques ont largement fait leurs preuves.

Dans quelle mesure peut-on adapter cette discipline au domaine bibliothéconomique, et que peut-elle apporter aux orientations à donner à une bibliothèque universitaire ?

Cette approche se veut modeste, prudente, exploratoire : en effet, à notre connaissance, c'est la première fois qu'une telle démarche a été entreprise à propos d'une bibliothèque universitaire. Sa seule ambition est d'avoir exploré et proposé des hypothèses utiles à d'autres travaux ultérieurs.

Première partie

La notion de service et son contexte

Les bibliothécaires étaient jusqu'à présent très préoccupés par la problématique des documents : constitution, gestion, conservation des collections, leur communication et leur mise à disposition au public... Une tendance actuelle est maintenant, en sortant de la logique professionnelle, d'envisager le service avec les yeux de l'utilisateur : la bibliothèque apparaît alors comme une organisation qui part des besoins du public, et non plus de l'offre documentaire, bien qu'en lien étroit avec elle. Assimiler pleinement la notion de service permet d'approcher autrement l'organisation d'une bibliothèque. La réflexion sur le service au public est d'ailleurs le premier

² SALAÛN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris, Ed. du Cercle de la librairie, 1992 (Collection Bibliothèques).

thème de recherche de littérature professionnelle au Canada.³ Or, ce terme est polysémique. Pour analyser une offre de services dans une bibliothèque, une séquence rapide est nécessaire pour définir les grands champs sémantiques que le terme recouvre, et préciser ceux de notre recherche.

1) Différents sens donnés au mot service.

Le dictionnaire «le Robert » indique que nous avons affaire à la famille des mots latins *servitius*, signifiant esclavage, et *servire*, être esclave.

Le *service* est tout d'abord l'action de servir un supérieur, une autorité, en vertu d'une obligation morale : C'est l'ensemble des devoirs que les citoyens ont envers l'état, la société : *c'est être au service de son pays...*

C'est le fait de se mettre à disposition de quelqu'un, par obligeance : *rendre service*, ou l'équivalent des termes appui, bienfait, faveur...

C'est le fait de s'acquitter de ses fonctions, de ses obligations envers son employeur. Les agents de la bibliothèque ont des obligations *de service* à l'égard de l'autorité publique.

C'est l'activité quotidienne professionnelle exercée : l'une d'elles, pour les bibliothécaires est le *service public*, lorsqu'ils sont en contact avec lui.

Un autre sens de *service public* : la fonction d'utilité collective, d'intérêt général que l'administration entend assumer. Une bibliothèque participe du service public, concept qui renvoie à la nature publique de l'Etat, et à sa définition constitutionnelle.

Enfin, c'est l'activité organisée qui remplit cette mission : La bibliothèque, comme organisation administrative, est un *service* parmi d'autres : le service des sports...

La bibliothèque est découpée en autant de *services* qu'il y a de fonctions organisées : Service Commun de la Documentation, service de prêt, service du bibliobus...

³*Argus*, n°1, 1993 : publication des résultats d'une étude sur la recherche en Sciences de l'information, dans trois revues québécoises.
Et aussi RIONDET, Odile. Un Regard extérieur sur l'identité professionnelle, *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, 1995.

Le *service rendu*, est le fait d'offrir un service : on parle alors de prestations : le prêt, l'ouverture des lieux...ou la rencontre entre un des éléments de l'organisation et le public.

Dans le vocabulaire de l'économie de l'information, une *activité de service* peut être définie comme «*un changement d'état d'une personne ou d'un bien appartenant à un agent économique quelconque, changement qui est réalisé par un autre agent économique avec l'accord préalable du premier agent*»⁴. On parle alors d'un processus de service ou organisation destinée à produire des prestations à caractère immatériel. L'analyse de cette définition sera affinée un peu plus tard.

Après ce tour d'horizon rapide, deux notions méritent d'être approfondies :

2) Le service public : un recentrage autour de l'utilisateur.

Nous renverrons à l'article « service public » de L'Encyclopaedia Universalis, qui cite deux acceptions à ce terme :

« Au sens concret et organique, le service public est un ensemble d'agents et de moyens qu'une personne publique affecte à une tâche,

Au sens matériel, le service public est une activité d'intérêt général que l'administration entend assumer, un besoin social non satisfait par l'économie de marché, auquel il est indispensable de pourvoir. L'appréciation de ce pouvoir appartient à l'autorité publique. »

L'action publique est définie lorsque le marché est défaillant par nature. La recherche de l'intérêt public justifie l'existence des services publics, organisée par l'état dans une stratégie d'ensemble.

Or, si l'image du service public a profondément changé depuis 1970, (conception plus proche de l'esprit d'entreprise, retour de certaines activités à l'initiative privée, disparition de la notion d'utilisateur au profit de celle de client), celui-ci reste confronté aux mutations de la société contemporaine,

⁴HILL, Peter H. On good and services, *The Review of Income and Wealth*, p. 315-338, cité par Jean Gadrey. *Services : la productivité en question*, Desclée de Brower, 1996, p.170.

comme les impératifs économiques ou les nouvelles conceptions du rapport entre le service et les usagers.

Dans un contexte de crise économique, avec des contraintes budgétaires, les organisations publiques se sentent contraintes d'améliorer la qualité de leurs services, afin de légitimer leur existence par l'intérêt des prestations réalisées, et deviennent à la recherche d'efficacité et de performance.

La satisfaction des usagers passe par une individualisation croissante des besoins, une personnalisation des prestations.

La politique de modernisation de la fonction publique a été concrétisée par la «circulaire ROCARD », du 23 février 1989, relative au renouveau du service public, qui met l'utilisateur au centre des services. Ses orientations s'articulent autour de plusieurs axes, dont ceux-ci : introduire l'évaluation dans la politique publique, revaloriser la fonction de gestion, privilégier l'accueil et la dimension de service à l'utilisateur.

Les problématiques sont parallèles, entre les bibliothèques et les autres services publics, mais on peut décliner quelques thématiques qui leur sont propres :

Les bibliothèques, dans un contexte de restrictions budgétaires, sont concurrentes des autres services publics, et la satisfaction de leurs usagers est l'un des paramètres qui justifie les dépenses réalisées.

L'information a acquis un statut de valeur économique : C'est sur l'efficacité à fournir cette information que les bibliothèques commencent à être jugées.

Les demandes deviennent plus exigeantes, en services accrus et personnalisés.

Le développement des nouvelles technologies a rendu complexe l'utilisation des outils de recherches, ainsi que l'information elle-même : d'où un besoin évident de médiation, de service.

3) Le service rendu : ou la nécessité de services diversifiés pour une ambition égalitaire.

Le service rendu, ou action liée au fait d'offrir un service, est indissociable de la participation de l'utilisateur. « *Pour analyser la fonction de participation de l'utilisateur, il est commode de raisonner par l'absurde : Imaginons une bibliothèque garnie d'ouvrages d'une grande qualité, mais sans usagers : Quel est le service rendu,... ?* »⁵

Bien sûr, cette affirmation ne sous-entend nullement que les bibliothécaires n'ont pas en souci l'utilisateur : mais celui-ci devient associé, participant actif au fonctionnement de l'organisation. Or, un public se décompose en autant d'individus aux comportements, demandes, usages variés. Il n'y a pas un, mais des publics, et la prise en compte de cette diversité est nécessaire. La notion d'égalité devant le service public a changé de sens : l'égalité de traitement dans une société inégalitaire équivaut à accroître cette inégalité. Avoir l'égalité pour ambition, c'est présenter des moyens variés pour répondre à des besoins variés.

4) Le service à travers le filtre du marketing

Qu'est-ce que le marketing ? « ... *C'est l'ensemble des moyens dont disposent les entreprises en vue de créer, de conserver, et de développer leurs marchés ou si l'on préfère, leur clientèle* »⁶.

Son objectif est de « créer et faciliter des échanges mutuellement satisfaisants entre une organisation et son public »⁷. Le marketing affirme que ce n'est pas seulement la qualité des produits proposés par l'entreprise qui développe et fidélise sa clientèle, mais aussi la qualité des relations établies avec cette clientèle. La «démarche marketing» peut se définir comme une fonction par laquelle une entreprise tend à maîtriser son environnement, au service de son projet, de sa mission. C'est une logique managériale, qui se caractérise par un état d'esprit, et un ensemble de techniques.

Cette même attention aux besoins des utilisateurs paraît pouvoir être un terrain commun de réflexion entre gestionnaires et professionnels des bibliothèques. Certes, une origine purement commerciale incite à la prudence : on ne peut sans caricaturer plaquer une technique inspirée par

⁵ Rambhujun, Nardeosing. Le Marketing des bibliothèques universitaires : une approche théorique. *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°5, 1983, p.485-496.

⁶ LENDREVIE, Jacques ; LINDON, Denis ; LAUFER, Romain. *Mercator, théorie et pratique du marketing*. Paris : Dalloz, 1983.

⁷ SALAÜN, Jean-Michel. Adaptions le marketing aux logiques documentaires. *Documentaliste Sciences de l'information*, n°2, 1996.

une logique commerciale à une logique de service public. L'approche marketing peut s'avérer intéressante comme outil d'analyse entre une organisation et son milieu, à condition d'en adapter les termes à la nature spécifique de l'information, et au terrain de la bibliothéconomie.

La théorie des services s'est développée dans le courant des années 1960, en France. Un service, comme résultat d'un système de production, est par essence, immatériel, et s'est longtemps opposé à la notion de bien, qui lui est une production physique et concrète. Dans ce cas, production et consommation sont deux phases distinctes, alors que l'une des spécificités du service réside dans la simultanéité de la production et de la consommation. Un service ne peut s'effectuer qu'en interaction avec l'utilisateur. Cette constatation a conduit à l'élaboration du concept de «*servuction*», (par contraction des termes «service» et «production») développé par deux économistes, Pierre Eiglier et Eric Langeard⁸. Le système de la réalisation du service est la mise en communication simultanée de plusieurs éléments : l'utilisateur, le personnel en contact, dans un environnement spécifique. La frontière a cependant de plus en plus tendance à s'estomper entre biens et services, les offres de biens étant souvent assorties d'un service par exemple au niveau de l'utilisation (garantie, formation...), l'inverse étant également vrai.

Deux sous-ensembles constituent l'organisation de service : les prestations documentaires réalisées avec l'utilisateur s'effectuent en «front-office», lieu et temps de la réalisation du service, le temps du «service public». La préparation du service ou sa maintenance, se passe en «back-office» : constitution et traitement des collections...toutes tâches effectuées sous l'appellation traditionnelle de «service interne».

Une autre affirmation du marketing est que les besoins et les usages de la population sont variés : il n'y a pas «un» mais «des» publics : pour envisager des produits personnalisés, il est nécessaire d'envisager une approche de groupes d'utilisateurs par catégorie la plus homogène possible : la segmentation des publics. La segmentation est à la base de la démarche

⁸ EIGLIER, Pierre, LANGEARD, Eric. *Servuction : le marketing des services*. Paris : MacGraw-Hill, 1987. (Collection « Stratégie et management »).

marketing, et c'est une étape fondamentale. C'est une technique d'analyse de l'environnement, ayant pour objectif de décrire, d'expliquer des pratiques.

A)La structuration de l'offre de services⁹

Puisque nous nous situons dans une perspective managériale, il a semblé intéressant d'emprunter à Christian Baudry la méthode de l'analyse de l'offre, tout en ayant conscience de la nécessité de l'adapter à la bibliothèque.

Une entreprise offre une gamme diversifiée de services, qui se positionnent les uns aux autres pour former un véritable système d'offre. Certains sont plus fondamentaux que d'autres : ce sont des « services de base ». Ces services s'organisent autour d'un service qui fonde la spécificité de l'établissement, et qui, s'il était absent, changerait la nature de son activité : c'est le service de base primaire.

Plusieurs services de base sont possibles, soit plusieurs services autonomes, ayant des objectifs différents, une clientèle propre, et constituant un mode d'accès pour l'utilisateur : C'est la largeur de l'offre, ou gamme des services disponibles. Plus l'offre est large, plus l'utilisateur pourra trouver une réponse à un nombre élevé de besoins différents.

Certains services valorisent les services de base ou en facilitent l'accès : Ce sont les «services complémentaires», qui déterminent la profondeur de l'offre.

« Une offre est large si elle comprend un grand nombre de services de base, c'est-à-dire un grand nombre de services autonomes, ayant des objectifs différents, susceptibles d'attirer une clientèle propre. Chaque service de base constitue un mode d'accès pour le client. Plus l'offre est large, plus le client peut satisfaire un nombre élevé de besoins.

Une offre est profonde si elle propose une grande variété de moyens pour satisfaire un besoin exprimé. La profondeur exprime la richesse du choix offert par l'entreprise, pour obtenir un résultat clairement identifié. »¹⁰

⁹ MUET, Florence : *la bibliothèque en tant qu'organisation de service*, in SALAÜN, Jean-Michel (dir.). *Economie et bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1997. (Collection Bibliothèques).

¹⁰ Baudry, Christian. *Manager les services, la qualité comme principe unificateur*. Paris : Economica, 1986. (Collection l'Esprit d'entreprise).

La stratégie de l'offre se présente donc comme un « dosage » spécifique d'où l'établissement tire sa caractéristique. Soit une stratégie centrée sur la largeur de l'offre, c'est-à-dire sur la satisfaction de plusieurs services de base : l'offre sera alors généraliste. Soit une stratégie centrée sur la profondeur de l'offre : l'offre sera riche et ciblée, en proposant un service de base, et de nombreux services périphériques. Cette hiérarchisation des services permet d'avoir une vision systémique de l'offre, et d'en faire une représentation graphique.

Pour résumer, si les différents sens du terme de service ont été affinés, il n'en reste pas moins que le lien entre toutes ces notions est l'utilisateur-client. La notion même de service peut être synthétisée en quatre points, qui permettent d'approcher le système bibliothèque comme une organisation de services à travers le filtre du marketing : La transaction d'un bien « immatériel », organisée autour de la participation des usagers (principe de la « servuction ») qui s'adresse à un public diversifié en pratiquant la segmentation de ce public, avec une offre personnalisée.

B) La bibliothèque en tant qu'organisation de services

La première tentative d'application du marketing au domaine des bibliothèques a été effectuée par Réjean Savard, canadien français, en 1986.

La définition donnée plus haut, extraite du domaine de l'économie, peut sans hésitation être appliquée au service rendu par la bibliothèque : la transformation du lecteur, informé, instruit par la consultation des documents. Cette transformation, cette obtention de résultat pour l'utilisateur, est immatérielle, et intangible.

Cerner les publics à desservir est l'une des problématiques à laquelle doit faire face toute bibliothèque, afin de définir son offre de services : Une première vision laisse à penser que la segmentation du public d'une bibliothèque universitaire est aisée : étudiants par niveaux, discipline, professeurs, chercheurs... ce qui n'empêcherait pas la nécessité d'affiner cette approche : Sexe, parcours scolaire...

Le caractère particulier du concept de la servuction dans une bibliothèque universitaire tient à son contexte pédagogique¹¹. Elle devient une relation triangulaire étudiant-enseignant-bibliothécaire : chacun des acteurs se situe dans sa propre logique : logique documentaire, logique d'apprentissage, logique d'enseignement. Le service rendu, l'essentiel de la bibliothèque, se présente comme une relation triangulaire qui se construit entre des bibliothécaires, des étudiants, et des enseignants.

La bibliothèque se présente alors comme une offre de services sophistiquée, un système d'information offrant une vaste palette de services diversifiés, destiné à répondre à la globalité des besoins exprimés.

Deuxième partie

Descriptif de l'établissement, et de l'offre de services proposée

1)Le public universitaire

A)Généralités

Les universités ont à faire face à l'afflux massif des étudiants, dû en parti au défi des 80% d'une classe d'âge titulaire du baccalauréat en l'an 2000. Le Ministère de l'Education nationale a créé à l'automne 1991 une mission lecture, placée auprès de la Direction de la Programmation et du Développement Universitaire (D.P.D.U.) pour répondre aux interrogations sur la lecture étudiante. Des enquêtes qualitatives et quantitatives ont été menées, sur les usages des étudiants en bibliothèque¹², d'où il ressort que :

32% des étudiants consultent des livres sur place, 31% en empruntent, 20% utilisent la bibliothèque comme salle d'étude, en travaillant sur leurs propres documents. La bibliothèque est utilisée comme un lieu où

¹¹ MOLLARD, Michèle. *Les C.D.I. à l'heure du management*. Villeurbanne : Ed. de l'ENSSIB, 1996.

séjourner, plutôt qu'un lieu de prestation de service. L'occupation des espaces de travail tient à des facteurs non strictement documentaires : ambiance, présence d'autres étudiants.

10% ne viennent que pour les périodiques.

La discipline et le cycle d'étude sont des éléments déterminants : Certaines filières poussent plus que d'autres à l'utilisation de la bibliothèque. Plus les étudiants avancent dans leur cursus, plus ils ont recours à la bibliothèque, et moins ils sont nombreux. Le public étudiant est donc loin d'être uniforme, et l'on peut ici encore parler « des publics étudiants ».

B) Les étudiants de la Manufacture.

Le nombre total des inscrits à Lyon 3 atteint presque, en 1997, 20 000 étudiants, pour 6500 dans les deux sections de la Manufacture. La création du campus de la Manufacture a fortement marqué l'évolution de la vie étudiante, grâce à la construction d'un ensemble d'équipements (un auditorium de 300 places, un « point culture », ...) animés par une activité culturelle aux formes diverses (conférences, venues d'artistes, cinéma, concerts...) La bibliothèque universitaire est au centre de ce campus, ce qui facilite sa fréquentation par les étudiants.

La segmentation du public universitaire, dans un premier temps, paraît relativement aisée : étudiants par niveau, par disciplines.

Faculté des lettres et des civilisations	Histoire Géographie	1063
	Lettres classiques et modernes	443
Faculté de philosophie		354
Faculté des langues	Allemand Anglais Italien Espagnol	2500
	Chinois Japonais Coréen Hébreu Arabe	250
	Russe Portugais Espéranto	90

¹² FRAISSE, Emmanuel (dir.). *Les étudiants et la lecture*. Paris : Presses Universitaires de France, 1993. (Collection Politique d'aujourd'hui).

Institut d'administration des entreprises		4256
IUT		274

Une segmentation plus fine serait nécessaire, pour appréhender «les publics étudiants» dans la diversité signalée plus haut. Un premier bilan, en juin 1996 au bout de six mois de fonctionnement, faisait apparaître que les 3/4 des étudiants littéraires, les 4/5 des linguistes, et plus des 2/3 des philosophes étaient des lecteurs actifs de la nouvelle bibliothèque.

A cause du calendrier universitaire, le nombre précis des enseignants-chercheurs inscrits aux bibliothèques de la Manufacture n'a pu être obtenu à cette date.

2) L'offre documentaire : une grande variété de supports.

A) Les documents papiers

35 000 documents sont disponibles à la bibliothèque de la Manufacture Lettres-Gestion, dont 32 000 monographies papiers, 140 titres d'abonnements, les thèses de Lettres et Sciences humaines soutenues à l'Université de Lyon 3, déposées au SCD depuis 1996 (en cours).

Deux fonds spécifiques font partie de cet ensemble : l'un est le fonds INSEE. La bibliothèque en tant que «relais INSEE», reçoit gratuitement l'ensemble des publications de cet organisme, en échange de leur mise en valeur. L'autre est un fonds de 4500 cartes qui est situé dans une salle consacrée à la préparation des T.D. de géographie, la cartotheque.

Il faut ajouter les ouvrages et périodiques du réseau Lyon 3 recensés dans une base bibliographique unique, qui regroupe les cinq bibliothèques du S.C.D., la bibliothèque centrale Droit-Lettres, et les fonds documentaires de plusieurs instituts et centres de recherches de l'Université de Lyon 3.

La bibliothèque de Lettres a proposé à l'ouverture 12 000 monographies papiers. Le déménagement du fonds gestion (12 000 volumes), courant octobre 1997, en provenance de la bibliothèque de droit, les acquisitions 1997 (7 000 volumes) ont porté sa collection au chiffre actuel. La perspective du transfert des collections des bibliothèques de

Langues et Philosophie, et Lettres et Civilisations portera sa collection à 80 000 documents en l'an 2000, alors que le nombre de 200 000 serait à prévoir pour avoir une offre documentaire adaptée à la population à desservir. Un effort d'acquisition de 120 000 documents serait à envisager dans les années à venir.

Pour le moment, l'offre documentaire papier est modeste, mais très pertinente grâce à la collaboration avec les enseignants.

B) Les documents électroniques

- * Une cinquantaine de Cédéroms, ou périodiques électroniques.
- * Des documents numérisés (littérature grise, bibliographies d'enseignants...) dans un avenir très proche, dans le respect des droits de la propriété intellectuelle.
- * Le gisement documentaire de type réseau, accessible par Internet.

«La collection n'est pas la production finale de la bibliothèque, c'est -à- dire qu'elle n'est pas le service en soi, mais le moyen de rendre service à l'utilisateur.»¹³

En effet, si l'offre documentaire garde toute son importance, elle est à considérer comme un élément indispensable pour rendre le service, mais non le service en lui-même. Les clés d'accès aux documents jouent par contre un rôle accru.

3) La mise en accès à l'offre documentaire par les services, avec élaboration du tableau de l'offre de services .

Pour évaluer la stratégie d'offre de services de la bibliothèque, il est nécessaire d'abord de déterminer le service de base primaire, en tenant pour principe que ce service est celui qui fonde la spécificité de l'établissement, celui qui motive l'utilisateur à solliciter le prestataire. Il faut ensuite décliner l'offre dans sa largeur et sa profondeur, soit : Pour la largeur,

¹³ CALENGE, Bertrand. *Accueillir, informer, orienter : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1996. (Collection Bibliothèques.)

déterminer quels sont les services de bases secondaires, les critères devant être : autonomie, objectifs différents, clientèle propre, mode d'accès différent à l'utilisateur. Pour la profondeur, déterminer les services complémentaires : ceux qui permettent ou facilitent la réalisation du service de base, qui l'améliorent ou le renforcent. Cette approche permet de faire une représentation graphique de l'offre de services, afin de mieux apprécier la stratégie de l'établissement.

Pour obtenir ces éléments, trois pistes concrètes ont été explorées :

Le guide du lecteur (document en deux parties),
L'architecture et la répartition des collections dans l'espace,
L'organigramme de la structure.

Ces trois outils ont paru susceptibles d'apporter des indications spécifiques ou complémentaires sur les grands services proposés dans la bibliothèque, et la façon dont ils se déclinaient. Mais ils ont surtout été choisis parce qu'ils permettaient une approche de l'établissement proche de celle des usagers.

A)le guide du lecteur

Ce « guide du lecteur »¹⁴ n'est pas un document destiné à être distribué aux étudiants. Il est à la disposition du personnel au public à chaque étage, et récapitule les prestations offertes et leurs modalités, en tenant du « règlement ». Il a été analysé en fonction des informations apportées à notre étude, et non en fonction de l'information apportée au public étudiant.

Les modalités d'accès aux documents papiers sont le prêt à domicile (26 000 ouvrages), le prêt week-end (4500 ouvrages), et la consultation sur place (1500 ouvrages et revues en cours). Le choix a été fait de favoriser l'emprunt des documents à domicile, sauf ceux, en nombre limité, qui sont considérés comme des ouvrages de référence.

Le prêt week-end est pratiqué depuis plusieurs années à la bibliothèque de droit : en effet, il n'est pas possible d'acheter autant d'exemplaires souhaités, ce prêt est conçu comme un service supplémentaire

¹⁴ voir annexes 3 et 4.

pour les étudiants de premier cycle, qui souvent rentrent chez eux le week-end.

L'ensemble des documents est en accès libre, sauf les thèses et périodiques des années précédentes, disponibles en accès indirect.

Une « borne de Prêt » automatique permet d'enregistrer les emprunts de manière autonome, et une photocopieuse en libre-service est à disposition.

La consultation électronique permet la consultation de documents de nature variée : documents primaires (que l'on peut lire ou télécharger) ou accès au traitement numérisé de l'information.

La variété des supports entraîne des modalités d'accès diversifiés, que le tableau suivant met en perspective :

SUPPORTS FONDS	PRET	PRET W END	CONS PLACE	CONS DISTANTE*
Mono. papier	26 000	4500	1500	
Per. papier			140	
INSEE			30	
Cartes			4500	
Thèses.	X			
Per. Elec.			50	
Doc.num.			En cours	En cours
Base bibliogr.			245 000	X
Internet			X	X

*Consultation à distance des ressources de la bibliothèque.

Le prêt et la consultation sont-ils deux services différents, ou complémentaires ? Quels sont les critères de différenciation pour l'utilisateur ? Quelle est l'option de la bibliothèque ?

Ces deux prestations sont un processus de service, dans la mesure où elles sont réalisées avec l'utilisateur, et elles participent de l'une des missions, des raisons d'être de la bibliothèque : « communiquer les documents de toute sorte, qui constituent le patrimoine de l'université »¹⁵.

¹⁵ Extrait du décret n°85-694 du 4 juillet 1985, sur les Services Communs de la Documentation des établissements supérieurs relevant du ministère de l'Éducation nationale.

a)Le prêt à domicile est le service qui propose l'accès au plus grand nombre de documents papiers : 26 000, contre 1500 en consultation sur place. Ce service est le fondement de la spécificité de l'établissement. Il satisfait la demande des usagers suivante : utiliser un document à loisir dans un lieu autre que la bibliothèque (comme le domicile), dans un délai déterminé pour ne pas avoir à l'acheter. On peut le considérer comme le service de base primaire .

Le prêt week-end, le renforçant, sera considéré comme un service complémentaire.

Deux approches concernant le service rendu par la borne de prêt peuvent s'envisager : Soit c'est la participation de l'utilisateur au service qui est considérée comme prioritaire, celle-ci est alors un élément de la servuction, et n'a pas sa place comme service en tant que tel. Soit elle est perçue comme un outil qui a une fonction de service, qui a vocation à se substituer à une relation personnalisée : elle est alors un service complémentaire.

b)La consultation sur place permet l'accès à une variété plus grande de documents, et de services.

1) La consultation sur place des documents papiers.

* Le « fonds de référence » : encyclopédies et dictionnaires, manuels de base. Il n'est pas possible d'acheter autant d'exemplaires souhaités des ouvrages très demandés, aussi il a été jugé nécessaire de laisser les plus importants à destination de tous. L'utilisation de la photocopieuse permet d'emporter chez soi et de s'approprier le passage d'un document intéressant.

* Les périodiques , le fonds INSEE : leur consultation sur place favorise la prise de connaissance de l'actualité immédiate par le plus grand nombre, et encore une fois l'usage de la photocopieuse permet d'emporter chez soi l'article à lire.

* Le fonds de cartes a une fonction pédagogique : la préparation des T.D. de géographie des étudiants géographes de deuxième année, avec

l'aide des moniteurs-pédagogiques. Les cartes sont consultables sur place par les étudiants, les enseignants ont la possibilité de les emprunter.

L'un des services rendu par la consultation sur place est l'accès à des documents papiers variés (comme dans beaucoup de bibliothèques, la consultation sur place n'est pas évaluée), dont la communicabilité dépend soit du contenu de l'information véhiculée (référence, actualité), soit de la mission particulière de la collection (pédagogique) .

2) la consultation électronique est indissociable des autres services que permettent les nouvelles technologies de l'information : aussi l'accès à ce type de documents est-il examiné à l'occasion de leur présentation.

La consultation sur place peut être considérée comme un service de base, dans la mesure où elle peut être la raison principale de la venue à la bibliothèque, où elle motive l'utilisateur à solliciter l'établissement, en proposant un accès à des collections autres que celles du prêt : références , périodiques, cartes, documents ou services électroniques. Le processus de transformation mis en place est celui de l'individu même : appropriation du savoir, enrichissement intellectuel.

c)La recherche documentaire :

L'existence de la base bibliographique commune des ouvrages et périodiques du réseau de Lyon 3 est la moelle épinière de l'accès aux documents et à l'information : La mise en réseau des ressources documentaires de l'ensemble des bibliothèques du S.C.D. Lyon 3 et des bibliothèques associées a enrichi son offre documentaire. La consultation des ressources de ce réseau, permettant au lecteur d'avoir connaissance de la notice descriptive du document, de le localiser, et de connaître sa disponibilité, favorise les deux services de prêt, et consultation sur place. Cette consultation peut s'effectuer de trois façons :

1)L'accès à la base bibliographique par GEAC : C'est celui dont disposent le personnel de la bibliothèque et les moniteurs étudiants. Il ne reste provisoirement que quelques rares postes de consultation au public de

ce type à la bibliothèque de droit : reliquat d'un matériel dont le renouvellement est imminent. Recherche par auteur, titre, et sujet.

2) L'accès à la base bibliographique multimedia par SIBER (Système d'Information de Bibliothèques d'Etudes et de Recherche) : Ce système que le S.C.D. est en train de mettre au point avec la société Archimed a pour but de faciliter l'utilisation des technologies les plus récentes. Elles sont rendues transparentes à l'utilisateur. Déjà mis en place dans les bibliothèques municipales de Valenciennes et de Grasse, le S.C.D. de Lyon 3 est le terrain expérimental de ce système pour les bibliothèques universitaires : le principe de base de SIBER est d'offrir un accès unique à tout type d'information (texte, image, son, vidéo), à partir de tous supports (cédéroms, Internet) et pour tout utilisateur local et distant.

A travers un seul écran¹⁶, le lecteur accède à trois services principaux : le catalogue multimédia du réseau de Lyon 3, le réseau de cédéroms, et les sites Internet sélectionnés. Ce qui représente un avantage considérable pour le confort d'utilisation bien sûr, et pour l'apprentissage des nouvelles technologies : En effet, accéder sur des postes distincts à trois services différents crée souvent embarras et confusion à l'utilisateur.

Actuellement, la presque totalité de la bibliothèque est équipée de postes publics SIBER.

La base bibliographique du réseau de Lyon 3 est rendue accessible avec des possibilités accrues de recherches par rapport à celles proposées par Geac : la recherche multicritère (titre, recherche croisée...). Elle est largement ouverte à l'ensemble du public admis au S.C.D. De plus, le système SIBER, en permettant un chaînage de la base bibliographique avec des documents numérisés, propose une base bibliographique multimédia .

La politique de numérisation est en cours d'élaboration. Il est envisagé de numériser :

- * Les sommaires de périodiques,
- * Les pages de titres des ouvrages étrangers ou en caractères non-latins pour expliciter une notice parfois absconse,

¹⁶ Voir annexes 1, 2, et 3.

* Les sommaire des thèses, ou les textes de littérature grise produite par les enseignants de l'université (dans le respect des droits d'auteurs). L'accès à ces documents pourrait être personnalisé, et réservé .

Si la numérisation se présente encore comme un grand chantier à défricher, elle revêt cependant une grande importance dans la politique du S.C.D., par la possibilité qu'elle offre d'anticiper les besoins, de valoriser l'université, d'offrir des services supplémentaires et personnalisés.

Les cédéroms, ou périodiques électroniques, sont l'un des éléments de la collection, et ils enrichissent l'offre documentaire. Leur accès en réseau est un service complémentaire, lui aussi largement ouvert et gratuit à l'ensemble du public admis au S.C.D.

La possibilité d'accéder, sur Internet, à une large sélection de sites jugés les plus riches ou adaptés aux filières d'enseignement de l'Université enrichit également l'offre documentaire : En présentant de manière organisée une sélection , la bibliothèque présente un service supplémentaire, et participe à sa mission d'organisation de l'information, et place le lecteur dans les meilleures conditions pour avoir connaissance rapidement du site correspondant à ses besoins, et de la documentation qui y est disponible.

3) L'accès à la base bibliographique multimédia grâce à Internet est possible depuis octobre 1997, en consultation sur place ou distante . Les techniques de l'hypertexte permettent une recherche documentaire accrue, en permettant de rebondir sur des termes, ou sur le catalogue matière.

Les ressources du réseau de bibliothèques deviennent accessibles pour tout type de lecteurs, sans contraintes d'horaires d'ouverture. (Cette ouverture des services ne concerne cependant pas les cédéroms, par souci du respect des contrats avec les éditeurs).

Un catalogue d'une très grande facilité d'utilisation favorise le prêt, la consultation locale des documents papiers, ou électroniques, à la portée des étudiants. Un catalogue d'une grande complexité, offrant des possibilités de recherches bibliographiques accrues, favorise les recherches

des chercheurs et des enseignants. Il faut alors envisager des services d'initiation à la recherche, de formation aux outils, pour donner les mêmes chances à tous. Le catalogue de la bibliothèque, en permettant au choix de l'utilisateur une recherche simple ou une recherche complexe, favorise les deux démarches.

4)Le système SIBER propose également des services personnalisés : Une fonction « bloc-notes », ou la possibilité d'un texte libre saisissable lors de la consultation du catalogue. Une possibilité d'accès personnalisé à son dossier d'utilisateur, et de prise de connaissance des éléments liés à sa situation : documents empruntés, date de retour...Une fonction Album destinée aux enseignants et aux chercheurs leur permettra de mémoriser leurs recherches, de les reprendre à tout moment, sur place ou à distance, à travers le réseau de l'Université ou Internet.

La recherche documentaire informatisée se présente comme un service rendu grâce aux nouvelles technologies de l'information.

Les services rendus sous forme électronique demandent un équipement technique nécessairement mis à disposition des usagers par la bibliothèque, accessibles grâce à une consultation « physique » sur place, ou par consultation distante. Celle-ci peut s'effectuer à partir de l'université, d'un bureau, ou d'un domicile, pour peu que l'utilisateur soit équipé. Au couple prêt - consultation sur place, on peut mettre en parallèle le couple consultation sur place - consultation distante : le développement des réseaux de communication offre des possibilités qui développent une logique de délocalisation des services : la qualité des services qui demandent un déplacement physique ou géographiquement accessibles doivent donc s'affirmer.

L'accès aux documents par le prêt et la consultation sur place sont des services utilisant des documents de forme palpable, ou documents papiers : livres, photocopies...qui sont les supports, les « contenant » de l'information. Les services rendus sous forme électronique offrent la mise en accès sur écran de données textuelles, dont le contenu est l'information.

Cet accès à l'information par les technologies récentes apparaît comme un système d'offre en lui-même, permettant à la bibliothèque de proposer une offre documentaire enrichie, aux modalités d'accès accrues, et des possibilités supplémentaires de services. Le service rendu à l'utilisateur est essentiellement celui de la recherche documentaire. Ces différents critères de différenciation permettent de proposer l'accès informatisé à l'information en service de base accompagné de services complémentaires.

Ce service est en liaison avec les autres services de base : La recherche documentaire facilite le prêt, et la consultation sur place de documents papiers, et nous pourrions multiplier les exemples.

L'analyse de ce document, permet de lister certains services, d'en déterminer la nature et de dresser une première représentation graphique, certes incomplète et peut-être provisoire de l'offre de services étudiée, mais qui sera enrichie au fil des pages.

Le service de base primaire est l'accès aux documents papiers grâce au prêt à domicile, avec deux services complémentaires : la borne de prêt (sous réserve), et le prêt week-end.

Un autre service de base est l'accès aux documents papiers grâce à la consultation sur place : accès à des documents spécifiques comme les références, périodiques, cartes. Un service complémentaire : la mise à disposition de la photocopieuse.

Un troisième service de base a été déterminé : L'accès à l'information par les nouvelles technologies de l'information, avec toute une palette de services complémentaires : accès à différents documents (notices de documents papiers, accès au traitement numérisé de l'information) ou services grâce à un seul écran ; accès à la base bibliographique commune du réseau de Lyon 3, enrichie par des documents multimédia, ou numérisés ; accès aux cédéroms en réseau ; accès à une sélection de sites sur Internet ; recherche bibliographique monocritère, ou multicritère, ou par hypertexte ; accès à cette base par Internet ; accès à des services personnalisés ; accès distant aux ressources de la bibliothèque, (sauf cédéroms.)

Offre de services: Tableau n°1

ACCES AUX DOCUMENTS PAPIERS PAR LE PRET	ACCES AUX DOCUMENTS PAPIERS PAR LA CONSULTATION SUR PLACE	ACCES A L'INFORMATION PAR LES N .T. I.
Borne de prêt	Photocopieuse	
Catalogue commun multimédia*	Catalogue commun multimédia*	Catalogue commun multimédia*
Prêt Week-end		Recherches bibliographiques monocritères multicritères , par hypertexte
		Accès aux documents numérisés**
		Navigation guidée sur Internet**
		Consultation réseau de cédéroms
		Services personnalisés**
		Accès distant sur site Web**

*Services transversaux.

** Services trop récents (rentrée 1997) pour pouvoir déjà donner lieu à une évaluation, ou en cours d'élaboration.

B) architecture et répartition des collections dans l'espace.

Cette approche a pour but de répondre à deux types de questions : Le bâtiment a-t-il été conçu dans une logique de service et sa lisibilité pour l'utilisateur a-t-elle été envisagée? L'étude de l'architecture, et la répartition dans l'espace des services et collections permettent-elles d'ajouter des éléments à notre étude sur la stratégie d'offre de service? Trois documents ont été utilisés :

- ⟨ L'article du *Bulletin des Bibliothèques de France*¹⁷ déjà cité.
- ⟨ Un document réalisé au moment de l'ouverture de la bibliothèque, et dans lequel figure un plan descriptif de celle-ci.¹⁸
- ⟨ La deuxième partie du guide du lecteur, *Index des étages*

Il a été indispensable de compléter ces documents par l'observation.

a) D'après l'article du *Bulletin des Bibliothèques de France*, la logique de service a présidé à la commande à l'architecte. Les deux mots d'ordre qui lui ont été donnés : « *Transparence, pour que l'utilisateur puisse identifier le bâtiment, les lieux d'animation et d'accueil, les lieux de travail individuel et collectif. Flexibilité, pour adapter des scénarios possibles d'utilisation du bâtiment selon les besoins* »¹⁹. Le mobilier a été choisi après une étude sur les pratiques de lecture et les attentes des utilisateurs. Certains ont souhaité travailler «au milieu des livres», d'autres « face au jardin », et le mobilier en accord avec ces désirs a été commandé . De plus, le mobilier rond signale ce qui est convivial,

¹⁷ MOLLINE, Frédérique, op. cit.

¹⁸ La Bibliothèque de la Manufacture : Journée portes ouvertes : le 12 novembre 1996, document produit en annexe.

¹⁹ MOLLINE, Frédérique, op. cit.

collectif, le mobilier rectangulaire ce qui est à usage individuel . Soulignons le souci d'explicitier l'utilisation de l'espace aux utilisateurs, la description du bâtiment par l'angle des services, la volonté de créer un espace évolutif , qui réponde et anticipe l'évolution des besoins des utilisateurs, liée aux mutations des nouveaux support et médias.

b)Le plan descriptif de la bibliothèque énumère, répartis sur quatre niveaux d'un ensemble de 2800 m2 :

Un hall d'accueil, une «zone d'expo et de détente », deux plateaux de lecture de 270 m2, deux plateaux de consultation de 560 m2, une salle multimédia de 245 m2, une cartothèque de 245 m2, 7 salles de travail de groupe, un certain nombre de bureaux, dont certains sont mis à disposition des enseignants. L'ensemble propose pour le moment un espace de 400 places assises, en attendant la réception d'un nouveau mobilier .

Soulignons l'existence de « l'espace d'accueil d'expo et de détente », de salles «dédiées» (Multimédia, Cartothèque) aux surfaces aussi spacieuses que les espaces de lecture ; la mise à disposition d'espaces individuels ou collectifs et de bureaux. Dans la mesure où son utilisation facilite la prestation à l'usager, la mise à disposition des espaces doit être considérée comme un service.

La fonction d'accueil a une place déterminée au rez-de-chaussée, face à l'usager à son entrée dans la bibliothèque, en amont du prêt : Cette place permet accueil, renseignements, inscriptions, retour des documents, orientation éventuelle vers l'un des services dans les étages, ou vers un autre service que la bibliothèque

La plupart des étudiants manquent d'espaces de travail. Leur propension à utiliser la bibliothèque comme un lieu où séjourner, en compagnie d'autres étudiants, en travaillant sur leurs propres documents, a été soulignée, et la qualité de la réalisation du bâtiment répond à ces besoins. L'organisation des espace contribue à leur confort. La qualité du silence favorise le travail individuel, sans nuire à la convivialité et au travail d'équipe qui s'expriment dans les espaces de travail collectifs. La sobriété des matériaux (béton travaillé, verre, bois), la lumière qui est la respiration de l'édifice, l'harmonie avec le bâtiment ancien voisin contribuent à la réussite de

ce bâtiment neuf, réalisé par l'architecte Philippe AUDART. L'un des services que souhaite rendre la bibliothèque est le «broutage intellectuel», selon l'expression de la directrice du S.C.D., ce qui évoque rumination, et absence de contraintes autres que celles du désir et par une transposition assez simple, le souci de favoriser la curiosité, le passage d'un document à l'autre, et par-là, contribuer à la maturation du savoir, à la formation générale de la pensée.

Le soin apporté au bâtiment et au mobilier, la propension des étudiants à utiliser la bibliothèque comme un lieu où séjourner, plutôt qu'un lieu de prestation de services, provoque une interrogation à propos de la typologie du service de la mise à disposition des espaces : Est-ce un service de base ? Le critère du processus de transformation sera retenu : il paraît être le même que celui de la consultation sur place : la transformation de l'utilisateur même grâce à l'appropriation du savoir. Cet argument conforte l'importance accordée à la consultation sur place, et la proposition de la considérer comme un service de base.

c) L'index des étages (deuxième partie du «guide du lecteur») présente clairement la répartition des services et des collections sur les quatre niveaux de la bibliothèque :

Au rez-de-chaussée: « prêt de documents en complément de la borne de prêt, et retour, inscription des lecteurs, accueil et renseignements généraux, communication des documents en silo ». Deux fonds spécifiques : le fonds INSEE, et les périodiques.

Au premier étage, la salle multi-média propose, en plus d'un espace appréciable, un équipement, et du personnel, pour favoriser la consultation électronique. Une imprimante est en libre-service, après achat d'une carte magnétique rechargeable.

Au deuxième étage, la cartothèque propose également, en plus du fonds de cartes, et du personnel, un espace lui aussi appréciable, et un mobilier adapté,

Les autres étages ne proposent pas d'autres services que ceux rendus grâce à l'offre documentaire : La nécessité de concevoir un bâtiment sur quatre étages a été imposée par le projet de la deuxième tranche des

travaux : l'extension de la bibliothèque à 10 000 m², et son articulation avec le bâtiment voisin, ancien, classé, en cours de réhabilitation .

La répartition des collections par étage répond à la fois :

- < A la logique du classement de la Dewey : regroupement au premier étage des généralités, de la classe 100.
- < A la logique thématique : regroupement au quatrième étage des langues et de la littérature, localisation au deuxième étage de l'histoire et de la géographie, à côté de la Cartothèque.
- < A la logique d'accompagnement de l'enseignement : regroupement au troisième étage des domaines touchant la gestion.
- < A la répartition équitable du volume d'ouvrages à présenter : Par exemple se trouvent regroupés les ouvrages classés sous la cote 700 au premier étage, à côté des généralités et de la philosophie.

Le croisement de l'ensemble de ces logiques nécessite une mise en cohérence par une signalétique appropriée. L'observation permet de rendre compte de la signalétique adoptée, pour le moment proposée en traitement de texte, en attendant celle en cours d'élaboration par l'architecte. L'accès aux étages par la cage d'escalier en fait un lieu stratégique pour l'orientation et la mise en cohérence de la bibliothèque. Des panneaux d'affichage apposés à l'entrée de chaque salle en indiquent le contenu, les recommandations générales. A l'intérieur des salles, les grandes divisions de la Dewey sont indiquées, ainsi que les renvois nécessaires, puisque celle-ci n'est pas continue.

La signalétique a une fonction de service : destinée à servir le public, en interaction avec lui, elle a vocation de se substituer à une relation personnalisée. Elle peut donc s'inscrire dans la représentation graphique de l'offre de services.

A cette étape du travail, l'étude de la mise à disposition des espaces complète l'offre de services, et sa représentation graphique :

Deux services transversaux : les espaces d'accueil, et la signalétique.

Deux services liés à la consultation sur place : La cartothèque, la mise à disposition de salles de travail individuel ou en groupe, de bureaux.

Deux services liés à l'accès à l'information par les nouvelles technologies de l'information : La salle multimédia, l'imprimante.

OFFRE DE SERVICES : Tableau n°2

ACCES AUX DOCUMENTS PAPIERS PAR LE PRET	ACCES AUX DOCUMENTS PAPIERS PAR LA CONSULTATION SUR PLACE	ACCES A L'INFORMATION PAR LES N .T. I.
Mise à disposition d'espaces d'accueil*	Mise à disposition d'espaces d'accueil*	Mise à disposition d'espaces d'accueil*
Borne de prêt	Photocopieuse	Imprimante
Prêt Week-end	Cartothèque	Salle multimédia
Signalétique*	Signalétique*	Signalétique*
Catalogue commun multimédia*	Catalogue commun multimédia*	Catalogue commun multimédia*
	Mise à disposition d'espaces de travail individuels ou collectifs	
		Recherches bibliographiques monocritères multicritères par hypertexte
		Accès aux documents numérisés**
		Navigation guidée sur Internet
		Consultation réseau de cédéroms
		Services personnalisés**
		Accès distant sur site Web**

*Services transversaux.

** Services trop récents (rentrée 1997) pour pouvoir déjà donner lieu à une évaluation, ou en cours d'élaboration.

C) Les organigrammes

L'étude des organigrammes conduit à l'analyse de l'organisation interne de la structure, et à l'organisation des services au public. Dans une logique d'offre de services, le «back-office» s'articule dans la rationalisation de l'enchaînement des tâches, en vue d'une économie de moyens, et de temps : l'organisation logistique doit permettre de dégager du temps de service. D'où une organisation transversale de certaines tâches. Plusieurs documents ont été mis à ma disposition²⁰:

- < Un organigramme «en râteau», descriptif général de la structure du S.C.D. de Lyon 3, l'organigramme administratif.
- < Un organigramme «en marguerite» ou schéma d'organisation de la direction du S.C.D. ou organigramme fonctionnel.
- < Un organigramme de la bibliothèque de la Manufacture,
- < L'organigramme : *Coordination générale des moyens technologiques.*

a) L'organigramme en râteau ou descriptif général de la structure du S.C.D. Lyon 3. C'est un organigramme administratif hiérarchisé, qui fait apparaître :

* Trois fonctions organisées communes, : la Chaîne du livre et du document, le *Service*²¹ de coordination des Nouvelles technologies, le *Service* de la rétroconversion

* La bibliothèque universitaire, présentée en quatre sections distinctes : Bibliothèques de la Manufacture (1^o cycle), Bibliothèque Droit - Gestion (2, 3^o cycle, recherche), Bibliothèque Lettres – Civilisations (2^o Cycle), Bibliothèque Langues – Philosophie (2^o cycle).

* Les bibliothèques associées : 30 bibliothèques de recherche qui dépendent soit d'un Institut, soit d'un Centre de Recherche.

²⁰ Voir annexes 6, 7, 8, 9.

²¹ Avec nos excuses auprès du lecteur pour l'utilisation du terme *service* dans un sens éloigné de notre étude. Mais nous n'avons pas voulu modifier des appellations choisies par le S.C.D. : aussi, pour éviter les confusions, le choix du caractère a souhaité permettre la discrimination entre les termes.

* Trois fonctions organisées générales, localisées à la Manufacture : Gestion administrative et financière, Formation continue, Gestion des périodiques.

1) La chaîne du livre et du document, encore appelée il y a peu de temps Service central des acquisitions : un service en «back office». Commun à la bibliothèque universitaire depuis novembre 1993, et ouvert bientôt aux bibliothèques associées, ce *service* technique gère de plus en plus d'opérations nécessaires au traitement du document : acquisitions (depuis la suggestion de commande, jusqu'à la réception du livre), reliure, catalogage par récupération de notices et localisation. Cette fonction est possible grâce au module d'acquisition du système Geac Advance. Le terme «document» apparaît dans son intitulé, pour marquer l'élargissement de sa mission aux documents numériques : En effet, afin de rationaliser l'enchaînement des tâches et de numériser les documents à leur arrivée à la bibliothèque, le scanner a été localisé dans ces locaux. De l'efficacité de son organisation dépend le service rendu de base : la mise à disposition des documents primaires ou numériques à l'utilisateur.

Si la procédure d'acquisition a donné lieu à cette fonction centralisée, ce n'est pas le cas pour la fonction intellectuelle des acquisitions : Les propositions d'acquisitions se font par les conservateurs responsables de domaines, et sont validées par les responsables de sites : Il n'y a pas d'instance régulière de réflexion. Les acquisitions se font essentiellement d'après les bibliographies données par les enseignants.

2) La rétroconversion : Le S.C.D. n'a pas encore répondu à toutes les demandes d'informatisation : la mise en réseau des ressources d'une vingtaine de bibliothèques de recherche, viendra enrichir la base bibliographique du réseau SCD Lyon 3. Cette action permet de consolider l'offre documentaire.

3) La coordination générale des moyens technologiques ou Service de coordination des nouvelles technologies : un service aux liens

multiples. Le choix a été fait de coordonner en réseau les actions concernant les nouvelles technologies grâce à une équipe spécialisée : gestion de l'exploitation de tous les serveurs et des systèmes d'exploitation, gestion de l'ensemble du matériel réseau du SCD Lyon 3. L'examen de son organigramme en «marguerite» laisse apparaître les fonctions suivantes :

La gestion du réseau de cédéroms a pour but de tester la qualité du document et de son installation à son arrivée, de gérer les mises à jour régulières, et l'homogénéisation de la consultation sur l'ensemble du réseau.

La gestion de la base bibliographique Advance a pour but de :

* Permettre le rappel des règles de fonctionnement en vigueur dans le SCD Lyon 3, car tout logiciel de bibliothèque gère son organisation.

* Administrer la base bibliographique, en gérant les enchaînements de fonctions qui permettent la récupération des notices bibliographiques : l'utilisateur est le Service de la Chaîne du livre et du document.

* Maintenir la cohérence du catalogue GEAC.

Book-Line, la numérisation des documents, Internet et Web : Trois stations d'administration qui participent à des offres de services déjà décrites .

La maintenance du parc informatique réseau, la téléphonie, la bureautique : Trois services techniques complètement en «back-office».

.

4) L'organigramme en marguerite, ou organigramme fonctionnel : le schéma d'une direction assistée par une équipe.

Il présente dans le cœur de la fleur la direction du SCD, et six services dans six pétales : organigramme évolutif, le nombre de pétales a la possibilité de s'adapter à l'évolution des services. Il souligne l'existence d'une équipe de direction qui entoure la direction. Sur la gauche, trois services communs : La coordination des nouvelles technologies, la Chaîne du livre et du document, et la gestion administrative et financière. Sur la droite, trois bibliothèques : La bibliothèque de la Manufacture, à laquelle sont rattachées les deux autres sections de premier et deuxième cycle, la bibliothèque de Droit-Gestion (3° cycle), les bibliothèques de recherche.

L'organigramme « en râteau » est rendu nécessaire par la hiérarchisation générale des services interlocuteurs du SCD : Université, Ministères... alors que l'organigramme « en marguerite » correspond plus à une réalité de fonctionnement. Ces deux organigrammes sont orientés vers la gestion interne, plus que vers une logique de services.

b) L'organigramme de la bibliothèque de la Manufacture

L'étude de la répartition des différentes tâches du personnel permet d'approcher l'étude des services au public.

Cet organigramme « en râteau » présente, sous la hiérarchie d'une direction et direction adjointe, plus particulièrement chargée du service public, les quatre sections de premier et deuxième cycle du SCD, avec un responsable de site pour trois d'entre eux, une équipe d'encadrement plus étoffée pour la section Lettres – Gestion, et l'ensemble de l'équipe des magasiniers, dirigée par un magasinier-chef. Cependant, certaines personnes de l'équipe d'encadrement (responsables de sites...) exercent également des fonctions transversales au sein de la bibliothèque de Lettres – Gestion*, ou partagent leur services avec d'autres tâches (ex : la formation)

Répartition du personnel

Lettres-Gestion	Droit	Lettres Civilisations	Langues Philosophie	TOTAL
4	2	*	*	6 encadrement**
6	4	2	3	15 Magasiniers***
4	2	3	2	11 CES
6	3			9 Moniteurs- étudiants
2				2 moniteurs pédagogiques

**Dont 3 temps partiel

***Dont 2 temps partiel

Le corps des magasiniers répartit son temps entre tâches d'équipement, rangement, et service au public, en roulement. Chacun d'eux

est également responsable d'une fonction : responsabilité d'étage, de salle, de la banque de prêt...

Le service public est assuré par une participation de l'ensemble du personnel de la bibliothèque, tous grades confondus, du personnel d'encadrement aux CES, les magasiniers assurant tout de même la majorité du service : on soulignera l'évolution du métier de magasinier, qui se trouve en première ligne pour donner des renseignements, et répondre à des questions informatiques.

Le rôle du personnel au contact avec le public est essentiel : De la qualité de la relation dépendra la qualité du service rendu. Ce rôle nécessite compétence technique (comprendre la demande, avoir les moyens et savoir y répondre), sens psychologique (ou si l'on préfère, pédagogie de l'information²²), enfin un rôle «commercial» puisque ce comportement influencera la perception globale qu'aura l'utilisateur de la bibliothèque.²³ La définition du service comme coproduction avec l'utilisateur a mis ce rôle bien en valeur.

A nouveaux outils, nouveau personnel ? Le développement des technologies a suscité une réflexion neuve sur le métier de bibliothécaire, l'occasion d'une requalification des tâches grâce à ces nouvelles données. Pour les magasiniers, la borne de prêt a permis la valorisation du service public, en allégeant la charge de travail due au volume des transactions, et en permettant le dialogue avec le lecteur au moment du retour du livre. La récupération des notices a permis un catalogage allégé pour les bibliothécaires adjoints et l'organisation d'Internet documentaire replace les conservateurs dans leur rôle d'organiseurs de l'information.

Les différents services rendus sont :

1)Un service d'accueil et d'information : Cette fonction bénéficie d'un espace privilégié, mais une organisation interne de l'accueil n'existe pas en dehors de cette localisation géographique.

²² CALENGE, Bertrand : op. cit.

²³ MUET, Florence : op. cit.

2)Un service de prêt de documents : L'ensemble des magasiniers participe à ces tâches, en roulement, et l'un d'eux est plus particulièrement responsable de ces fonctions

3) Le renseignement bibliographique est assuré par le personnel dans les étages. A sa disposition : le «guide du lecteur », l'accès au catalogue commun par Geac, et un recours aux responsables si nécessaire. Leur bureau est situé en face des écrans de consultation, pour aider à la recherche documentaire informatisée.

4) Un troisième niveau de renseignement, le service de référence, est en cours de constitution : Service destiné à apporter une réponse personnalisée, il revêt une importance tout aussi stratégique que la base bibliographique. Grâce à un fonds propre multi-support, multimédia, il aura un double objectif : permettre de retrouver et consulter la documentation au sein de la bibliothèque, ou, le cas échéant, d'autonomiser le lecteur, par exemple grâce à l'interrogation de bases de données. Ce service sera de plusieurs niveaux, en aval de la formation, à destination de la recherche.

A la suite de cette approche et à cette étape du travail, comment l'offre de services et sa représentation graphique peuvent-elles être présentées ?

Les opérations qui se passent en « back-office » ne peuvent être représentées sur le tableau de l'offre de service, puisque par définition, s'ils préparent ou permettent une prestation, ils ne sont pas cette prestation. Il est cependant intéressant de souligner les rapports établis entre les différentes fonctions organisées de la bibliothèque.

En ce qui concerne les services au public, trois services complémentaires aux trois services de base ont été dégagés :

Accueil et orientation, les renseignements bibliographiques, l'aide à la recherche documentaire

Le service du prêt est le service de base primaire.

L'organisation du « back-office » et ses liens avec les autres fonctions.

SERVICE	FONCTIONS	LIENS
CHAÎNE DU LIVRE ET DU DOCUMENT	Enrichissement du catalogue Enrichissement de l'offre documentaire	Prêt Consultation sur place Accès par les N T I
RETROCONVERSION	Enrichissement de la base bibliographique commune	Prêt Consultation sur place
COORDINATION NOUVELLES TECHNOLOGIES Réseau de cédéroms Gestion de la base bibliographique Advance Book-Line Maintenance Internet, Web	Enrichissement de l'offre documentaire Accès réseau Récupération des notices catalographiques Interlocuteur du personnel Enrichissement de la base bibliographique commune	Prêt, Cons. sur place, accès par les NTI Accès par les NTI Service en lui-même Chaîne du livre et du document Back-office Accès à l'information par les NTI Accès à l'information par les NTI Services en eux-mêmes

OFFRE DE SERVICES : Tableau n°3

ACCES AUX DOCUMENTS PAPIERS PAR LE PRET	ACCES AUX DOCUMENTS PAPIERS PAR LA CONSULTATION SUR PLACE	ACCES A L'INFORMATION PAR LES N .T. I.
--	--	--

Borne de prêt	Photocopieuse	Imprimante
Prêt Week-end	Cartothèque	Salle multimédia
Catalogue commun multimédia*	Catalogue commun multimédia*	Catalogue commun multimédia*
	Espaces de travail collectif	
		Recherche monocritères multicritères par Hypertexte
		Accès aux documents numérisés**
		Navigation guidée sur Internet**
		Consultation réseau de cédéroms
		Services personnalisés**
		Accès distant sur page Web**
Accueil, Orientation*	Accueil, Orientation*	Accueil, Orientation*
Renseignements bibliographiques*	Renseignements bibliographiques*	Renseignements bibliographiques*
Aide à la recherche documentaire	Aide à la recherche documentaire	Aide à la recherche documentaire informatisée.

*Services transversaux.

** Services trop récents (rentrée 1997) pour pouvoir déjà donner lieu à une évaluation, ou en cours d'élaboration.

D) Deux autres approches

Pour rigoureuse qu'elle soit, la description de la bibliothèque et de ses services ne peut se limiter à ces outils, qui ne rendent pas compte de la dynamique d'un fonctionnement. Pour rester du point de vue de l'utilisateur, il

fallait compléter par deux approches différentes : l'observation, et les entretiens.

a) L'observation

Un certain nombre d'outils de communication divers et variés sont mis à disposition des étudiants :

*des cahiers à chaque étage : cahiers de suggestion de fonctionnement « il fait trop chaud ... », ou d'acquisition : Les réponses sont régulièrement tenues à jour. Ce sont de véritables instruments de travail pour les responsables d'acquisitions, qui peuvent mieux s'adapter aux demandes.

*Des modes d'emplois « papiers » pour l'utilisation des appareils comme imprimantes, écrans, la liste des cédéroms consultables sur le réseau, la liste et les adresses des bibliothèques participantes au réseau...²⁴

*Le système électronique est lui aussi sollicité : page d'accueil et présentation du S.C.D., des bibliothèques participantes au réseau, demandes de suggestions au moment de la consultation de la page Web,...

Il est évident que la complexité de l'offre et des moyens d'accès à destination d'un public diversifié demande réflexion, et élaboration d'une stratégie de communication avec ces usagers : si l'on peut risquer la comparaison avec Internet, trop d'informations nuisent à l'information. Il est nécessaire de donner « un fil d'Ariane » pour que chacun puisse trouver la réponse à ses besoins. Faut-il proposer un seul guide commun, généraliste, qui mette en cohérence l'ensemble des services proposés, au risque d'en occulter certains pour ne pas alourdir l'information? ou autant d'outils que de type de réponses et d'usagers : Comment donner alors la cohérence du système? Le guide papier a-t-il vécu, que faut-il présenter sur écran ?

A l'évidence, le rôle de ces outils peut être rapproché de celui de la signalétique, et leur fonction de service sera affirmée.

Les étudiants sont avertis par voie d'affichage à l'entrée de la salle multimédia de séances individuelles d'une heure de « formation », sur inscription volontaire : il s'agit d'une initiation aux outils de recherche informatisée, catalogue commun, cédéroms, et Internet, dispensée par

²⁴ Voir annexes 10 et 11.

l'équipe des nouvelles technologies : Initialisée depuis la rentrée 1997, cette formation a beaucoup de succès.

L'offre d'une initiation individuelle aux outils, en visant l'autonomie documentaire est un service complémentaire.

b) Un complément d'information sur la formation des usagers a été nécessaire grâce à des entretiens avec les responsables de la bibliothèque. Les Services Communs de la Documentation ont parmi d'autres fonctions, celle de

« former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique »²⁵

Cette mission prend tout son relief dans le contexte actuel, alors que entre 30 et 40% des étudiants, toutes disciplines confondues, quittent l'université sans diplôme, soit qu'ils aient échoué, soit qu'ils aient abandonné au cours du premier cycle universitaire, pour les deux tiers d'entre eux, pendant la première année.

De plus les études de public montrent que plus l'environnement technologique est développé, plus le besoin de médiation se fait sentir.

Le S.C.D. de Lyon 3 est particulièrement attentif à cette situation, comme l'ont déclaré ses responsables, et il cherche à être un lieu d'accès et d'apprentissage des technologies récentes, comme à la recherche documentaire elle-même, en collaboration avec l'Université : L'accès à la documentation, la maîtrise de la recherche documentaire sont des facteurs déterminants de la réussite du cursus universitaire, et, en cas de départ de l'université, l'étudiant aura-t-il du moins été sensibilisé si ce n'est formé aux nouvelles technologies de l'information.

Le S.C.D. propose donc toute une palette d'actions d'initiation et de formation, en collaboration avec l'Université : un interlocuteur a été désigné pour être intermédiaire entre les enseignants et le S.C.D., de façon à coordonner les actions, et à diffuser l'information et les demandes.

⟨ participation du SCD aux séances de rentrée de l'université

²⁵ Décret cité plus haut.

⟨ propositions de visites de présentation de la bibliothèque, incluses dans les formalités de préentrée,

⟨ Certaines filières comportent des cours de recherche documentaire dans leur enseignement, utilisant supports papiers ou électroniques. La bibliothèque collabore à cette formation.

Enfin, des séances de formation continue aux nouvelles technologies en interne sont proposées au personnel intéressé.

La formation des usagers est un sujet frontière entre l'université et les bibliothèques : La bibliothèque se positionne comme un moyen de formation aux modes d'utilisation des contenants (des supports, médias,) et non des contenus (le savoir qu'ils véhiculent) : La formation est donc pour elle un service complémentaire.

A la suite de cette approche, l'offre de services et sa visualisation graphique peuvent être complétées ainsi :

Deux service complémentaires aux trois services de base : la mise à disposition d'outils de communication papiers ou électroniques, et la formation en collaboration avec l'université.

Un service complémentaire à l'accès à l'information par les N.T.I. : la formation individuelle aux outils de recherche informatisée.

OFFRE DE SERVICES : Tableau N°4

ACCES AUX DOCUMENTS PAPIERS PAR LE PRET	ACCES AUX DOCUMENTS PAPIERS PAR LA CONSULTATION SUR PLACE	ACCES A L'INFORMATION PAR LES N. T. I.
Accueil, Orientation*	Accueil, Orientation*	Accueil, Orientation*
Renseignements bibliographiques*	Renseignements bibliographiques*	Renseignements bibliographiques*
Signalétique	Signalétique	

Outils de communications*	Outils de communications*	Outils de communications*
	Espaces de travail individuels et collectifs	
Borne de prêt	Photocopieuse	Imprimante
Prêt Week-end		
	Cartothèque	Salle multimédia
Catalogue commun multimédia*	Catalogue commun multimédia*	Catalogue commun multimédia*
Aide à la recherche documentaire*	Aide à la recherche documentaire*	Aide à la recherche documentaire informatisée*.
		Recherche monocritère multicritères par Hypertexte
		Accès aux documents numérisés**
		Navigation guidée sur Internet**
		Consultation réseau de cédéroms
		Services personnalisés**
		Accès distant sur page Web**
		Formation aux outils de recherche
Formation en collab. avec l'université*	Formation en collab. avec l'université*	Formation en collab. avec l'Université*

*Services transversaux.

** Services trop récents (entrée 1997) pour pouvoir déjà donner lieu à une évaluation, ou en cours d'élaboration.

La représentation graphique de l'ensemble de l'offre de services permet d'observer :

Un service de base primaire, et deux autres services de base, ces deux derniers présentés sans hiérarchisation entre eux. L'offre paraît raisonnablement large.

Une offre bien plus profonde, surtout en ce qui concerne l'accès aux documents par les nouvelles technologies.

La représentation graphique doit être pondérée par les éléments quantitatifs suivants, qui ne sont pas mentionnés : il n'est pas tenu compte du volume de l'offre documentaire papier, du nombre important de transactions en ce qui concerne le service de base primaire, ni de la fréquentation ou des documents consultés sur place en ce qui concerne le service de base n°2.

De plus, les services proposés par les nouvelles technologies sont très récents, voire trop expérimentaux, pour être évalués, ou du moins pour que leur évaluation soit significative. Cependant on peut conclure que la richesse de l'offre technologique vient contrebalancer la modestie de l'offre documentaire, et là se trouve l'originalité de l'offre de services du S.C.D.

Il faudrait également affiner ce tableau par :

⟨ La visualisation des rapports entre les différents services, ce qui donnerait une vision plus dynamique de l'organisation de la bibliothèque.

⟨ La mise en perspective des différents segments d'utilisateurs, c'est-à-dire la visualisation de l'offre à destination des différentes catégories d'utilisateurs et de leur importance : étudiants de différentes filières, enseignants-chercheurs... Dans une logique d'offre de services, ce croisement ne pourrait qu'enrichir la vision de l'offre, et sa stratégie.

⟨ Un certain nombre d'éléments financiers : quel investissement, quelle est la part du budget consacrée à chaque service ?

Quelle est la vision du service global, quelle est la stratégie de l'offre de services ?

Si la stratégie de l'offre se présente comme un « dosage » spécifique d'où l'établissement tire sa caractéristique, nous pouvons conclure à une stratégie centrée sur une profondeur de l'offre. Les trois services de base sont classiquement proposés en bibliothèque. Par contre, l'existence de nombreux services complémentaires permet au SCD de tirer son originalité,

en proposant une offre riche et ciblée, de préférence à une stratégie centrée sur la largeur de l'offre, ou une offre plus généraliste.

Troisième partie

**L'équilibre du portefeuille de services ou l'analyse grâce au diagramme du
Boston Consulting Group**

Un outil d'analyse issu du marketing et adapté au terrain qui nous occupe va maintenant être utilisé : le diagramme du Boston Consulting Group²⁶ (B.C.G.). Ce diagramme, mis au point par le B.C.G. à la fin des années 1960, classe le portefeuille d'activités de l'entreprise par rapport à leur perspective de croissance : En abscisse, de droite à gauche, on classe les activités selon la part relative du marché pour chaque concurrent, et la croissance globale du marché est représentée en ordonnée. Puis les services sont positionnés sur le diagramme, et baptisés d'appellations exotiques :

Les « vedettes » sont des activités intéressantes. Bénéficiant d'un fort accroissement du marché et d'une forte part de marché relative, elles créent d'importants flux de liquidités en raison de leur prospérité mais, en même temps, elles ont besoin de ressources financières importantes pour maintenir leur position concurrentielle, d'où un solde, positif ou négatif, relativement modeste.

Les « vaches à lait » sont la source des liquidités de l'entreprise. En raison de leur forte position sur des marchés en maturité, elles génèrent des ressources importantes que l'entreprise s'efforcera de réinvestir dans certains produits dilemmes. La recommandation de la matrice est donc de les rentabiliser le plus possible, pour créer d'autres possibilités dans l'entreprise.

Les « dilemmes » sont des opportunités que l'entreprise va s'efforcer ou non d'exploiter. Là est le dilemme : doit-on parier sur ces activités pour en faire des vedettes ou doit-on abandonner la partie ? La question est d'importance, puisque ces activités, grandes consommatrices de liquidités, seront les vaches à lait de demain.

Les « poids morts » présentent, selon la matrice, un intérêt faible pour l'entreprise. La recommandation du BCG est que, s'il n'y a aucune raison valable d'attendre un retournement de tendance dans un avenir proche, il faut abandonner l'activité²⁷

Sur le terrain bibliothéconomique qui nous préoccupe, les services offerts seront classés d'un côté selon la croissance de la demande des usagers (qui progresse dans le sens d'une segmentation de plus en plus fine), et de l'autre selon l'offre proposée par les autres pôles documentaires.

²⁶ Voir annexe n°13

²⁷ MARION, Gilles, MICHEL, Daniel. *Marketing mode d'emploi*. Paris : Ed. de l'organisation, 1993.

Premier intérêt : l'équilibre interne de l'organisation est ainsi mis en valeur. En effet, l'essentiel des services doit se trouver dans les deux premières rubriques : «vedettes» et «vaches à lait». S'il y a trop de «poids morts» ou de «dilemmes», l'organisation est à l'évidence fragile.

Le deuxième intérêt permet de raisonner dans la dynamique : L'organisation doit chercher à faire passer ses «dilemmes» du côté des «vedettes», et ces dernières sous la rubrique «vaches à lait».

Cette démarche n'est pas une évaluation, mais un instrument pour préparer des décisions stratégiques : l'objectif est de percevoir l'équilibre des services, et leur évolution, en vue de l'orientation des choix.

1)Positionnement dans l'environnement

Il est nécessaire d'identifier l'environnement, et d'analyser l'offre de services qu'il propose, pour déterminer la «part de marché » dont on bénéficie, que cette action soit vue en complémentarité ou en concurrence. Le positionnement est une étape importante pour le développement d'une stratégie en vue de maîtriser ses relations avec ses partenaires ou concurrents.

A)La tutelle : L'Université

Il est intéressant de positionner l'établissement dans l'ensemble plus vaste auquel il s'articule, afin de déterminer la dynamique dont les enjeux dépassent sa propre activité : comment se trouve le S.C.D. dans la dynamique de l'Université ? Quelle est sa marge de manœuvre ?

L'Université Jean Moulin Lyon 3, fondée en 1973, est répartie en six grandes composantes : Faculté de droit, Faculté des Lettres et Civilisations, Faculté des Langues, Faculté de Philosophie, Institut d'Administration des Entreprises, Institut Universitaire de Technologie. Elle accueille en 1997 près de 20 000 étudiants, répartis de la façon suivante : 8 000 étudiants de droit, 5 000 étudiants en gestion, 7 000 étudiants en Sciences Humaines et Sociales, et 250 à l'Institut Universitaire de Technologie. Il faut ajouter à ce public plus de 700 enseignants chercheurs.

Son implantation est répartie sur plusieurs sites : A la Manufacture, les premiers cycles, 1° et 2° année. Sur les quais Claude Bernard, droit et gestion 3° et 4° années, ainsi que les Lettres 3° et 4° année. A la rue Chevreul, les DEA et la recherche 5° année . Et enfin à Bourg-en Bresse, se trouve une antenne de droit et gestion.

Le S.C.D. accomplit sa mission de «mise en œuvre de la politique documentaire de l'établissement» en se situant dans la politique de l'Université, en l'accompagnant vers l'excellence, en la valorisant et en anticipant les grandes tendances en vue de :

* L'Europe des universités, c'est à dire les universités concurrentielles : équivalence prochaine des diplômes, formations «ouvertes» proposées par les opérateurs privés ou étrangers.

* La constitution du réseau des universités ou l'établissement d'un système d'information qui va rentrer dans les universités, dans le cadre du développement des réseaux des connaissances.

La direction du S.C.D. est très associée à la présidence, qui la conçoit comme un outil tout à fait stratégique de sa politique.

Le S.C.D. cherche à répondre aux besoins des étudiants du premier cycle. Il propose en sus une palette d'offre de services informatisés et personnalisés aux enseignants et étudiants-chercheurs de l'université de Lyon 3. Cette mise à profit de l'investissement informatique élargit l'offre à cette segmentation d'utilisateurs restreinte, mais stratégique.

Avec le processus d'autonomie des universités, l'économie des bibliothèques universitaires se retrouve liée à celles de leur université de rattachement, ce qui restreint leurs marges de manœuvres. En effet, une question se pose : qu'est-ce qu'être prestataire de l'université : être au service de la communauté scientifique des enseignants-chercheurs ou au service des étudiants ? Peut-on servir les deux publics sans priorité ? Ces deux groupes d'utilisateurs ont-ils les mêmes intérêts ?

B)Les autres pôles documentaires

La notion de concurrence est relative dans le fonctionnement des bibliothèques, dans la mesure où leur rapport à l'utilisateur n'est pas marchand.

On y parle plus volontiers de réseau, de coopération, que de compétition et concurrence. Le fonctionnement entre les structures tient de la coopération, de l'échange : Le Prêt Entre Bibliothèques, les catalogues communs, sont des exemples de ce fonctionnement. Il peut même y avoir substitualité, car l'intérêt de tous est que l'étudiant trouve le document qu'il cherche, peu importe la structure par laquelle il passe. Cela est dû à la nature même de l'activité, qui suppose le partage de l'information.

Cette manière de concevoir risque d'être bouleversée par l'apparition de la constitution des réseaux d'information, qui va entraîner une nécessité de collaboration encore plus grande, mais aussi apparition de la concurrence : en effet les technologies de l'information pèsent lourd en investissement, et confrontent la profession à d'autres pratiques.

a) L'offre documentaire en lettres, droit, et sciences humaines²⁸

La connaissance de la carte documentaire, de la circulation de l'information permet à chaque établissement, en jouant sur la complémentarité des pôles documentaires de trouver une place dans l'intérêt de l'utilisateur.

L'offre documentaire lyonnaise en lettres, droit, et sciences humaines est très importante. Les grands pôles, outre le S.C.D. Lyon 3, sont le S.C.D. Lyon 2, et ses bibliothèques intégrées et associées, la bibliothèque centrale, la bibliothèque de l'Institut catholique, et la bibliothèque municipale.

Pour résumer une situation complexe, les Universités de Lyon 2 et Lyon 3 ont une majorité de cursus communs, et chacune un S.C.D. qui les accompagne dans leur enseignement.

Le SCD de Lyon 2 (153 000 livres et 850 périodiques) est éclaté entre le campus de Bron, et le site des quais. Il comporte, 5 bibliothèques intégrées (150 000 livres et 470 périodiques), 19 bibliothèques associées, dont la grosse bibliothèque de l'Orient méditerranéen (57 000 livres, 340 périodiques). Près de 100% des étudiants sont inscrits au SCD : c'est un fort taux de pénétration s'il en est.

²⁸ Parmi les sources qui ont permis l'élaboration de ce paragraphe, citons le rapport du Comité National d'évaluation des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel : *réflexions à propos du site universitaire de Lyon*, mars 1997.

La bibliothèque centrale Droit-Lettres est rattachée depuis peu directement au Rectorat. Elle se situe sur le quai «Claude Bernard», près d'un système universitaire de grande ampleur, et de grande complexité. Elle compte 480 000 ouvrages, y compris les périodiques, sur 7000 m² incommodes, 350 places pour 20 000 étudiants. Des projets de restructuration sont en cours, liés à l'installation, dans le quartier de Gerland, de l'Ecole Normale Supérieure de lettres et sciences humaines

Les acquisitions des trois bibliothèques visent à la complémentarité de leurs fonds, après la définition relative de leur domaine de compétence. Par exemple, les arts du spectacle, l'histoire ancienne, l'histoire de l'art, la psychologie, les sciences économiques, la sociologie, et les sciences de l'éducation pour le SCD de Lyon 2. Le droit public et privé, l'information-communication, les langues slaves, et les sciences de gestion pour le SCD Lyon 3. L'attribution des disciplines reste encore en débat pour la bibliothèque centrale, dans la perspective de sa restructuration.

L'interaccessibilité a été établie entre les bibliothèques, facilitant ainsi la mise à disposition de leur fonds aux étudiants.

La bibliothèque de l'Université catholique (250 000 livres et 600 périodiques) a un statut associatif privé. Une large politique d'ouverture est menée vers les universités, complétant réellement l'offre documentaire. Grâce à la qualité de ses fonds de théologie, d'histoire, d'histoire religieuse, et de philosophie, la bibliothèque joue un rôle régional et national, dépassant sa structure juridique.

La bibliothèque municipale (1,2 millions d'ouvrages, et 2500 périodiques) même si elle n'a pas vocation à desservir le milieu universitaire, joue un rôle complémentaire à celui des bibliothèques universitaires, comme beaucoup de bibliothèques municipales. Les étudiants représentent 41% de lecteurs inscrits, et jusqu'à 75% des lecteurs présents dans la bibliothèque, 50% d'entre eux n'étant pas inscrits à la bibliothèque municipale : la preuve d'une consultation sur place ou de travail personnel sans recours aux collections. Elle propose une offre documentaire d'un bon niveau, très pluridisciplinaire, qui répond aux besoins des étudiants de premier et de second cycles.

Une carte documentaire lyonnaise globale est en cours d'élaboration, autour de l'élaboration du Pôle Universitaire Lyonnais : elle est redéfinie autour du recteur, avec les présidents d'université, afin qu'il n'y ait pas de redondance coûteuse. Ce projet prends corps avec l'arrivée de l'Ecole Normale Supérieure à Lyon-Gerland : constitution d'un catalogue collectif commun et virtuel, restructuration de la bibliothèque centrale, constitution du réseau des universités.

b)Les services

1) L'accès aux documents par le prêt et la consultation sur place.

Toutes les bibliothèques citées proposent aux étudiants prêt de livres, et consultation sur place, et ils sont nombreux à les fréquenter. Mais les éléments d'analyse manquent : La consultation sur place est rarement quantifiée. Quelle est la nature du public (quels étudiants, quels chercheurs) ? Qui fréquente quelle bibliothèque, et pourquoi ? Quel est le recoupement des fonds ? Quel pourcentage des acquisitions est consacré aux étudiants ? Quel est le nombre d'étudiants fréquentant les bibliothèques autres que leur bibliothèque de rattachement ? Quelle est la raison de la fréquentation de telle ou telle bibliothèque : proximité du logement ou de l'enseignement, confort des locaux, autres services proposés...

On peut cependant avancer que la majorité des étudiants inscrits en bibliothèque fréquente celle de leur université de rattachement, grâce à la proximité géographique avec les enseignements, et à la pertinence de leurs fonds.

2)L'offre électronique

Toutes ces bibliothèques sont informatisées et proposent une recherche documentaire informatisée sur leur fonds.

Les bibliothèques de Bron (Lyon 2), et de la Part-Dieu, proposent une consultation de cédéroms : Quelle est la nature exacte de leur collection ?

Un accès libre à Internet est proposé par la bibliothèque municipale, sur rendez-vous, et pendant une heure. L'Université Lyon 3 se propose de mettre des postes d'accès libre à Internet, avec messagerie à

disposition des étudiants : leur emplacement dans le hall de la bibliothèque est même envisagé.

Mais l'offre d'une information organisée sur Internet, d'une sélection de sites validés quant à leur qualité est une originalité du S.C.D. Lyon 3.

Si le SCD Lyon 3 présente une faiblesse dans son offre documentaire papier, l'avance qu'elle a prise dans l'équipement tout à fait performant sur le terrain de la technologie lui a permis pour le moment de combler cette lacune. Mais à l'évidence, l'équipement technologique va se développer chez l'ensemble de ses partenaires. L'originalité de l'offre technologique Lyon 3 tient dans sa stratégie : Ouverture large et gratuite de la consultation du réseau de cédéroms, de la base multimédia, et services personnalisés en cours d'élaboration, réservés aux seuls usagers de Lyon 3, étudiants ou chercheurs selon les services . La proposition d'outils multimédias performants apporte une image valorisante, et la personnalisation de certains services apporte la «valeur ajoutée», en positionnant l'université de façon favorable. Une stratégie de collaboration entre pôles documentaires n'exclut pas la concurrence.

Il serait nécessaire bien sûr de compléter cette carte documentaire par le repérage des médias locaux, librairies, autres centres de documentations publics ou privés dans chaque discipline d'enseignement, avec leur propre circulation de l'information, leurs propres acteurs et pratiques.

Il faut mentionner également que la mise à disposition des nouvelles technologies se développe dans des lieux non publics, et payants : cyber-cafés, espaces Internet, formation dans des organismes comme FNAC, grandes librairies...

2)Positionnement par rapport à la croissance de la demande

La dynamique générale de la bibliothèque de la Manufacture en particulier et du SCD Lyon 3 en général va vers l'accroissement du potentiel de lecteurs : Tout d'abord, un an d'existence est une période de «rodage» :

une bibliothèque ne peut atteindre son point d'équilibre dans ce court laps de temps.

Ensuite, dans le cadre de la deuxième tranche de travaux sont prévus le transfert des enseignements, le déménagement des collections, et, par-là, l'accroissement du potentiel de lecteurs et de l'activité de la bibliothèque en général, et de ses services :

A) Les services d'accès aux documents papiers par le prêt et la consultation sur place

Deux éléments indicatifs permettent de confirmer que la tendance générale est à l'accroissement de la demande :

⟨ En considérant les variations de prêt dans les deux bibliothèques Lettres et Civilisations, et Lettres et Philosophie, avant et après l'ouverture de la bibliothèque de la Manufacture, on observe une baisse de 6000 prêts, pour une augmentation de 15000 prêts à la Manufacture, soit 250% d'augmentation pour l'ensemble du SCD.

⟨ La comparaison des prêts entre décembre 1996 (un mois après l'ouverture de la bibliothèque Lettres) et octobre 1997 (période de rentrée), pour indicative qu'elle soit, montre une augmentation de près de 3000 prêts sur l'ensemble du site de la Manufacture.

	Décembre 1996	Octobre 1997
Lettres	2324	7401
Droit-Gestion	7854	5613
TOTAL	10178	13014

B) l'accès à l'information par les nouvelles technologies.

Au caractère récent de l'ouverture de la bibliothèque de la Manufacture, il faut ajouter le caractère expérimental de certains services. Quelques éléments d'observation peuvent suppléer à l'absence d'éléments quantitatifs d'utilisation

⟨ La salle multimédia et la majorité des postes de consultation sont pris d'assaut. Les séances d'initiation aux outils de recherche informatisée sont régulièrement pleines.

⟨ La navigation guidée sur Internet est possible seulement depuis la rentrée 1997 : la possibilité de converser par messagerie avec l'administrateur de ce service est largement utilisée.

⟨ Les services personnalisés, la numérisation des documents sont en cours d'élaboration.

⟨ L'Université, demande une participation accrue de la bibliothèque à son enseignement de méthodologie de recherche documentaire : participation des bibliothécaires, demande de salles de travail de groupe...

On peut donc conclure à une forte demande des services électroniques.

3)Positionnement sur le diagramme

L'accès aux documents papiers par le prêt à domicile ou le service de base primaire : Il bénéficie d'un fort accroissement de la demande, et d'un positionnement moyen par rapport aux activités des autres pôles documentaires, dû à la faiblesse relative de son offre documentaire. Il nécessite des ressources financières importantes pour maintenir sa position (remise à niveau de l'offre, et prévision du déménagement des enseignements) : **C'est un service «vedette».(1)**

L'accès aux documents papiers par la consultation sur place ou autre service de base : l'examen de ce service met en évidence une fois de plus les liens étroits entre les services entre eux : Le service lié à la consultation sur place des documents papiers est lié à l'offre documentaire : forte croissance de la demande, position moyenne par rapport à l'offre concurrente, nécessité d'un effort financier important. C'est lui aussi **un service «vedette. » (2)** Il est cependant en évolution du côté «vache à lait», si l'on prend en considération la mise à disposition des espaces de travail qui bénéficie d'un fort accroissement de la demande, (proximité du campus, usage des étudiants), et d'un bon positionnement par rapport à l'offre des

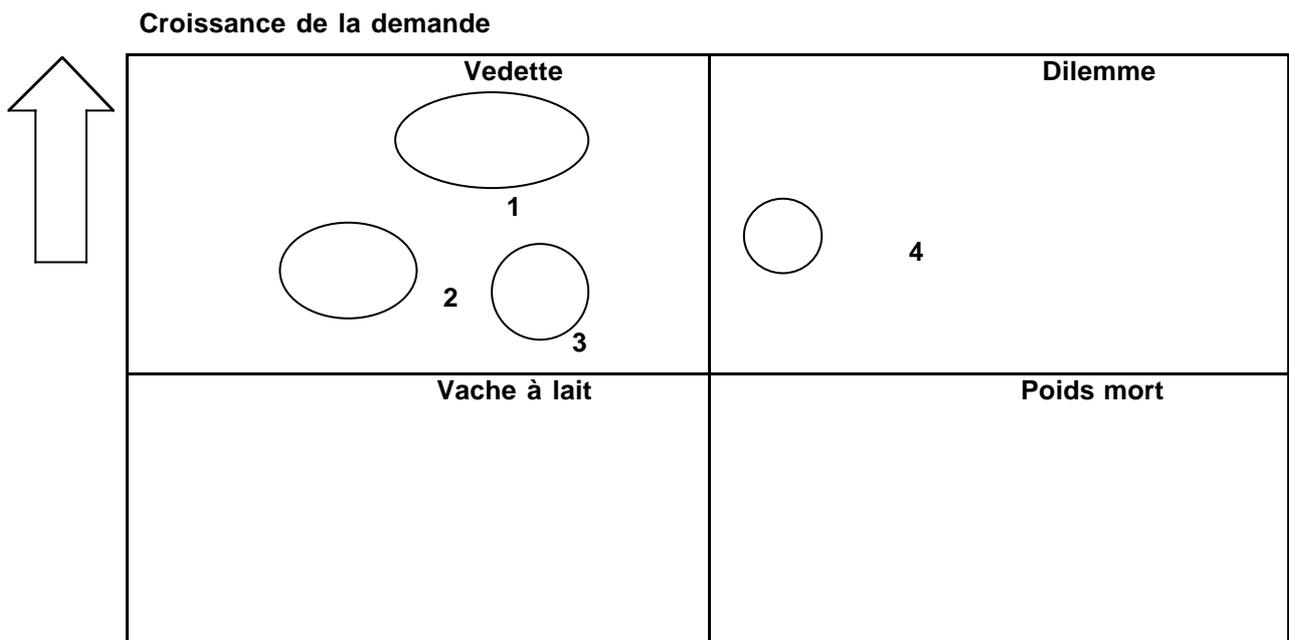
autres pôles documentaires (bâtiment neuf, confortable...). Pour le moment, ce service ne nécessite pas d'effort financier particulier autre que l'entretien du bâtiment, et la mise à disposition de personnel en suffisance.

L'accès à l'information par les nouvelles technologies : Les services liés à l'ensemble des outils multimedia, performants et largement ouverts, rencontrent un fort accroissement de la demande, ils ont très bonne position par rapport à l'offre des autres services, et demandent un fort investissement, comme l'ensemble des nouvelles technologies : des **services «vedettes».(3)**

Les services personnalisés sont en cours d'élaboration : ils s'adresseront à une petite mais stratégique segmentation de public, ils demandent un fort investissement en moyens et en personnel (élaboration et mise au point, maintenance des produits...). Ce sont des opportunités que le S.C.D. va s'efforcer d'exploiter, dans la dynamique de son développement. Ce sont des **«dilemmes» (4)**, qu'un développement favorable transformerait en «vedettes».

La visualisation de l'ensemble des grands services montre l'équilibre de l'organisation : en effet, l'essentiel se trouve dans les premières rubriques : vache à lait ou vedettes.

Diagramme du Boston Compagny Group





- (1) Accès aux documents papier par le prêt à domicile.
- (2) Accès aux documents papiers par la consultation sur place.
- (3) Accès aux documents multimedia.
- (4) Les services personnalisés.

4)Quelle dynamique ?

Les outils que nous avons mis en place vont permettre d'envisager des choix d'orientation lourds : A quelle conditions les «vedettes» vont-elles passer du côté des «vaches à lait», prouvant ainsi la bonne santé de l'organisation ?.

Quel avenir pour le service de base primaire ou l'accès aux documents par le prêt à domicile ? La nécessité d'un fort investissement en vue d'une offre documentaire cohérente a été mise en lumière. C'est la condition pour que ce service passe du côté des «vaches à lait».Si ce service perd son statut de service de base, il va tomber du côté des «poids morts», et cette position dans l'équilibre du portefeuille est le signe d'une organisation en perte de vitesse. Les liens entre les services étant forts, c'est également une partie du service de la consultation sur place qui périlitera, ainsi que certains services transversaux (recherche documentaire)...et l'ensemble de l'établissement.

La collection étant un élément important du service rendu, nous ne pouvons nous passer d'interroger l'évolution de la nature des documents. Le développement des services d'accès à l'information par les Nouvelles Technologies est lié au développement de ces dernières. La stratégie du S.C.D. se place dans l'anticipation de leur développement.

Est-ce la fin de ce que Roger Chartier appelle «l'ordre des livres» ? Non pas une disparition, mais un statut qui laisse la place au «flux d'information» ?

« Le livre lui-même a tendance à ne plus être central dans le dispositif culturel, économique, politique, de la civilisation de la fin du XX^e siècle »²⁹.

Internet est-il un phénomène de mode ou sera-t-il l'objet de désenchantement ? la rusticité des moteurs de recherche, la lenteur d'obtention des résultats (on parle de World Wide Wait) l'abondance et la complexité d'une information non maîtrisable vont-ils décourager les utilisateurs ?

Des problèmes juridiques surgissent, sur la propriété intellectuelle.

L'évolution technologique fait que rien ne présuppose à l'évolution de ces outils.

Quelles seront les retombées des mutations sociales en cours : va-t-on vers l'intelligence collective, la «mutualisation» des savoirs ? Comment va se faire l'appropriation de l'univers électronique ?

Autant de questions qui agitent l'ensemble des professions de l'information. Comment les bibliothèques vont-elles gérer la transition ?

Pour conclure

**L'originalité de l'offre de services du Service Commun de la
Documentation de l'Université Jean Moulin Lyon 3 et autres pistes de
réflexion**

²⁹ Extrait d'une interview de Patrick Bazin, dans un supplément à Livre Hebdo, février 1995.

La représentation du schéma de l'offre de services a permis de dégager un service global particulièrement riche en profondeur, surtout en ce qui concerne les nouvelles technologies : cette offre permet un équilibre entre les sources documentaires papiers, et l'offre électronique. Nous avons souligné les autres éléments à prendre en compte afin d'affiner la vision de l'offre que le schéma propose.

Le diagramme du B.C.G. a permis d'apprécier la bibliothèque dans son environnement. Par rapport à sa tutelle d'abord : l'autonomie des universités entraîne la dépendance économique des bibliothèques universitaires. D'où la tentation pour elles de devenir autant prestataires des enseignants que des étudiants. Ces deux catégories d'utilisateurs ont-elles les mêmes objectifs ?

Par rapport aux autres pôles documentaires ensuite : s'il y a usage de complémentarité et de partage de l'offre documentaire, la personnalisation des services permet la position privilégiée du S.C.D. sur le terrain de l'offre.

Ces deux méthodes ont été adaptées au terrain spécifique d'une bibliothèque, qui se différencie d'une entreprise purement commerciale, pour laquelle la recherche du profit est la première motivation. A plusieurs reprises le cadre dans lequel sont placées les bibliothèques universitaires a été redéfini, leurs « missions » rappelées : elles ne peuvent se réduire à la simple demande des utilisateurs. Pour une bibliothèque universitaire, la mission d'appui à la pédagogie est incontournable.

Les techniques de gestion permettent à une direction d'avoir un cadre pour mieux percevoir les enjeux et l'évolution générale de leurs services, les risques ou les opportunités.

La problématique à laquelle doit faire face toute bibliothèque afin de définir son offre de services peut se résumer en trois points : quels sont les publics à desservir, quel est le rôle du personnel qui met en œuvre les services (et lesquels), et de quels moyens peut-elle disposer.

L'importance de l'étude du public universitaire à desservir a été soulignée, la segmentation est encore à approfondir, alors même qu'une

ouverture à un public plus large s'envisage : lutter contre une société à deux vitesses, permettre à tous d'accéder à l'information grâce aux technologies les plus récentes malgré un handicap de base (illettrisme, handicap, exclusion), ne sont pas des réflexions éloignées des bibliothèques universitaires. C'est d'ailleurs l'une des conséquences logiques de la réflexion sur le partage des ressources documentaires.

Si le but non lucratif d'une bibliothèque a souvent été affirmé, elle n'est pas pour autant à l'écart de l'économie et de ses enjeux. L'information a un coût, et il est nécessaire de prendre la mesure de la valeur de ces services. Quel jeu joue la bibliothèque dans une situation concurrentielle de production et de diffusion de l'information ? Le principe de gratuité est-il encore en vie, alors que la gratuité n'existe pas, et qu'il y a toujours un payeur... Mais alors, quelle est la tarification possible des services rendus ? Y a-t-il valorisation des services (ce que l'on paye prends un prix, devient « précieux »), rentabilisation, ou contradiction avec la mission d'accompagnement démocratique au savoir ? Faut-il envisager une palette de services diversifiés, et des tarifs différents pour des publics différents ?

Pour le moment, la stratégie de Lyon 3 reste la gratuité, en proposant à côté d'outils multimédia performants, qui apportent une image valorisante, la personnalisation de certains services apportant la « valeur ajoutée » qui la positionne de manière favorable face à ses partenaires.

Nous avons souligné la créativité du S.C.D. Lyon 3, conduit à repenser ses méthodes de travail, et par là, l'ensemble du métier. La logique d'offre de services redéfinit la fonction du bibliothécaire, en interface entre la collection et le public, dans une relation de construction : gestion du processus de servuction, organisation de l'information en fonction des publics, des usages prévisibles, et des usages souhaités.

« Contrairement à ce que l'on peut penser, le bibliothécaire ne va pas disparaître. Au contraire, tout en étant différent, son rôle va se trouver renforcé et multiplié... Ils devront être ... «les consultants en lecteurs» de demain, c'est-à-dire les professionnels qui aideront les lecteurs à utiliser de

façon optimale les dispositifs de plus en plus sophistiqués qui leur sont proposés. »³⁰

La nouvelle donne technologique permet la création de nouveaux services, ainsi que la possibilité de penser de manière plus perfectionnée les services déjà présents dans les bibliothèques. Avoir pour exigence d'utiliser les possibilités technologiques pour offrir de manière plus performante les services qu'ils souhaitent rendre, dans une meilleure compréhension et anticipation des besoins et des usages, tel est le défi à relever par les bibliothécaires, pour que la révolution technologique puisse représenter une forme d'intérêt vrai, et de progrès.

Liste bibliographique

Ouvrages généraux sur le marketing

DUBOIS, Bernard, KOTLER, Philip. *Marketing management*. Paris : Publi-Union, 1994.

LENDREVIE, Jacques, LINDON, Denis ; LAUFER, Romain. *Mercator, théorie et pratique du marketing*. Paris : Dalloz, 1983, 3^e édition.

MARION, Gilles ; MICHEL, Daniel. *Marketing mode d'emploi*. Paris : Ed. l'organisation, 1993.

³⁰ VARLOOT, Denis, Du puits au robinet, *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, 1983,

Marketing des activités de services

DURAND, Jean-Philippe. *Le marketing des activités et des entreprises culturelles*. Paris : Ed. Juris service-AGEC, 1991 (Collection Les Guides pratiques des entreprises culturelles).

EIGLIER, Pierre, LANGEARD, Eric. *Servuction, le marketing des services*. Paris : MacGraw-Hill, 1987 (Collection Stratégie et management).

QUATREBARBES, Bernard de. *Usagers ou clients ? Marketing et qualité dans les services publics*. Paris : Ed. d'organisation, 1995.

Marketing documentaire

BAUDRY, Christian. *Manager les services : la qualité comme principe unificateur*. Paris : Economica, 1986 (Collection L'esprit de l'entreprise).

GIAPPICONI, Thierry ; CARBONNE, Pierre. *Management des bibliothèques : Programmer, organiser, conduire, et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1997 (Collection Bibliothèques).

MOLLARD, Michèle. *Les CDI à l'heure du management*. Villeurbanne : Ed. de l'ENSSIB, 1996.

RAMBHUJUN, Nardeosingh. Le marketing des bibliothèques universitaires : une approche théorique. *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 5, 1983, p-485-496.

SALAÛN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation : analyse et stratégie. *Bulletin des Bibliothèques de France*, tome 35, n°6, 1990, p. 346-355.

SALAÛN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1992 (Collection Bibliothèques).

SALAÛN, Jean-Michel (Dir.). *Economie et bibliothèques*, avec la collab. de Dominique Arot, Emmanuel Azziza, Françoise Benhamou, *et al.* - Ed. du Cercle de la librairie, 1997 (Collection Bibliothèques).

SAVARD, Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Paris : Unesco, 1986. (Programme général d'information UNISIST).

SUTTER Eric. *Le Marketing des services d'information*. Paris : ESF, 1994.

Dossier spécial sur le marketing documentaire in *Documentaliste Sciences de l'information*, vol. 33, n°2, mars-avril 1996.

Organisation des services aux publics

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services au public dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1996. (Collection Bibliothèques).

DERIEZ, René, LE BARBANCHON, Elisabeth. Le circuit du livre dans les bibliothèques universitaires : évaluation des tâches. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°2, 1993, pp.55-62.

DELHAYE, Anne - Sophie. *Accueil et offre de services à la Bibliothèque publique d'information : innovation et adaptation*, ENSSIB, 1994 (mémoire de DCB).

LAMY, Jean-Philippe. Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques, *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1992, p. 54-61

LE PRAT, Bruno. Vers un renouveau des projets de services ? *Gazette des communes*, 3 juillet 1995, n°1317/27.

LE SEVEN, Aline, MEYER-WEILL, Marina. La relation de service à l'heure des réseaux : compte-rendu des cinquièmes rencontres des ENSSIB-ADBS, le 28 novembre 1996. - *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°2, 1997, p-92-93.

RIONDET, Odile. Un regard extérieur sur l'identité professionnelle. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1995, p. 56-62.

RIGOGNE, Anne-Hélène, SAVARD, Réjean. Bibliothèques publiques du Québec, panorama sur les services offerts. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°4, 1994, p. 46-54.

SALAÜN, Jean-Michel. L'utilisateur, cet inconnu. *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°5, 1990, p.326-328.

RENOULT, Daniel, SAVAFI, Geneviève. Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1989, p. 514-519.

Les étudiants

COULON, Alain . *Le métier d'étudiant, l'entrée dans la vie universitaire*. Paris : Presses Universitaires de France, 1997 (Collection Politique d'aujourd'hui).

FAYET, Sylvie, HEUSSE, Marie-Dominique. Le public étudiant à la bibliothèque interuniversitaire de Toulouse. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°3, 1992.

FRAISSE, Emmanuel (dir.). *Les étudiants et la lecture*, Presses Universitaires de France, 1993 (Collection Politique d'aujourd'hui).

POULAIN, Martine (dir.). *Lire en France*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1993 (Collection Bibliothèques).

SINGLY, François de. *Les Jeunes et la lecture*. Paris : Ministère de l'Education nationale, 1993.

Les bibliothèques universitaires

BISBROUCK, Marie-Françoise, RENOULT, Daniel. *Construire une bibliothèque universitaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1993.(Collection Bibliothèques).

CALENGE, Bertrand, DELORME Sylvie, SALAÛN, Jean-Michel, SAVARD Réjean (Dir.). *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*. Sainte-Foy (Québec) : Presse de l'Université du Québec, 1995.

CARBONNE, Pierre. Les bibliothèques universitaires dix ans après le rapport Vandevorde. *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°4, 1992, p.46-48.

COHEN, Elie. Les Universités françaises, urgences et missions. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°2, 1996, p. 8-11.

DIZAMBOURG, Bernard. L'enseignement supérieur et le développement des technologies d'information et de communication. *Bulletin Officiel*,n°18,1997, p.1287-1291.

GLEYZE, Alain. Les Années de crises des bibliothèques universitaires (1975-1990°) , in *Histoire des bibliothèques françaises*. Paris : Ed du Cercle de la librairie, 1992, tome 4, pp. 672-681.

LE CROSNIER, Hervé. Le Choc des nouvelles technologies. in *Histoire des bibliothèques françaises : 1914-1990*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1992, tome 4, p. 568-589.

MIQUEL, André. *Les Bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'état, Ministre de l'éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports*. Paris : La Documentation française, 1989.

PALLIER, Denis. Bibliothèques universitaires : l'expansion ? (1945-1975) , in *Histoire des Bibliothèques françaises*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1992, tome 4, p.380-403.

RENOULT, Daniel. Vers de nouveaux rapports entre l'Etat et l'université : la politique de contractualisation. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°2, 1990, p.90-95.

RENOULT, Daniel . *Les bibliothèques dans l'université*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1994 (Collection Bibliothèques).

RODA, Jean-Claude. La Carpe et le lapin ou le difficile mariage des universités et des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°2, 1996, p.40-43.

Université 2000 : quelle université pour demain ? Paris : La Documentation française, 1991.

VAN DOOREN (B.) . En finir avec la crise des bibliothèques universitaires, *Esprit*, n°8-9, 1993, p.143-158.

VARLOOT, Denis. Du puits au robinet. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1983, p.581-590.

VANDEVOORDE, Pierre. *Les Bibliothèques de France ; rapport à Monsieur le premier ministre/* par le directeur du livre. Paris : Ministère de la Culture, 1981.

Sur la bibliothèque ayant fait l'objet de l'étude

BRIOT, Laurence. Valenciennes, la magie du livre et du multimédia, *Archimag*, n°85, 1995, p-40-42

MOLLINE, Frédérique. L'Offre électronique du Service Commun de la Documentation de Lyon 3 : un contexte en pleine évolution. *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°3, 1997, p-25-30.

Littérature grise sur la bibliothèque ayant fait l'objet de l'étude

COMTOIS, Jean-René. *Utilisation des bibliothèques universitaires de Lyon 3 : statistiques sur le module de prêt*. Université Jean Moulin Lyon 3, 1995 (mémoire de stage en DEUST Gestion de Petites et Moyennes entreprises).

GONFIER, Gladys. *Les Habitudes documentaires, et les besoins des futurs utilisateurs*. Université Jean Moulin Lyon 3, 1996 (maîtrise des sciences de l'information et de la documentation).

Informatisation du Service Commun de la Documentation : étude préalable, orientations et solution cible, 1992.

SUDUL, Béatrice. *La Mise en réseau de la documentation des bibliothèques de l'Université Lyon 3*. Institut de Formation des Bibliothécaires, 1995 (Projet Professionnel Personnel de bibliothécaire).

TARDIF D'HAMONVILLE, Aleth. *Analyse de l'offre documentaire de la nouvelle bibliothèque de la Manufacture*. Université Jean Moulin Lyon 3, 1997 (rapport de stage pour le DEUST Information et Communication).

VAN CUYCK, Alain (Dir.). *Enquête sur l'utilisation étudiante des bibliothèques du SCD Lyon 3*, Laboratoire ERSICO, 1992.

Liste des annexes

- 1) Ecran d'accueil du catalogue du S.C.D. Lyon 3.
- 2) Ecran d'accès au catalogue par SIBER.

- 3) Guide du lecteur.
- 4) Index des étages.
- 5) Plan de la bibliothèque.
- 6) Organigramme en râteau.
- 7) Organigramme en marguerite.
- 8) Organigramme de la bibliothèque de la Manufacture.
- 9) Organigramme de la coordination générale des moyens technologiques.
- 10) Note d'information sur la fermeture de la bibliothèque.
- 11) Liste des cédéroms en réseau consultables dans les bibliothèques.
- 12) Grille d'entretien avec les responsables.
- 13) La matrice du Boston Consulting Group, d'après Gilles MARION, et Daniel MICHEL, op. cit.