

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / Mars 2019

**Les services personnalisés aux
publics en bibliothèque universitaire,
une exigence d'innovation et de
transformation : l'exemple des
services aux chercheurs**

Louis Delespierre

Sous la direction de Jacky Barbe
Directeur – SCD de l'Université d'Avignon

Remerciements

Mes remerciements les plus chaleureux vont en premier lieu à mon directeur, Jacky Barbe, pour ses conseils toujours précieux, sa disponibilité, ses encouragements et sa relecture attentive.

Je tiens également à exprimer ma plus profonde reconnaissance à tous les collègues et chercheurs qui ont accepté de m'accorder de leur temps et de répondre à mes questions.

Je ne peux oublier ici mes amis de la promotion Benoîte Groult pour leur bonne humeur quotidienne, qui a fait le sel de ces heures passées à l'étude.

Enfin, un grand merci à Olivia pour son aide et sa relecture avisée.

Résumé :

Les services personnalisés aux chercheurs ont émergé en bibliothèque universitaire depuis le milieu des années 2000, poursuivant le changement de paradigme opéré depuis les années 1980, qui consiste à placer le public au centre des préoccupations des bibliothèques. Le présent mémoire vise à interroger l'apport des services personnalisés en BU à travers l'exemple du public de chercheurs : s'il s'agit bien d'un domaine dont doit s'emparer la bibliothèque, celui-ci comporte son lot de limites en termes de moyens humains et financiers disponibles, mais aussi du fait de la nature même des services personnalisés, qui se prêtent difficilement à une massification et qui, poussés à leur logique extrême, entrent en conflit avec la dimension collective du service.

Descripteurs :

Service public

Marketing public

Bibliothèques universitaires – France

Bibliothèques – Services aux publics

Chercheurs

Professeurs (enseignement supérieur)

Abstract :

Personalized services to researchers have emerged in french academic libraries since the middle of the 2000's, following the changing of paradigm made by the libraries in the 80's, that replaced the public in the heart of the librarian's preoccupations. This work investigates the contribution of personalized services in academic libraries through the exemple of researchers. Academic libraries must explore this field, although they have to be conscious of the limits of this type of services.

Keywords :

Public utilities

Government Marketing

Academic libraries – France

Public services (Libraries)

Researchers

College teachers

Droits d'auteurs

Droits d'auteur réservés.

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	9
INTRODUCTION.....	11
I. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE : GENÈSE ET DÉFINITION DES SERVICES PERSONNALISÉS.....	17
1. La bibliothèque, un service public.....	17
<i>A. Histoire de la notion de service public.....</i>	<i>17</i>
<i>B. Les grands principes du régime commun du service public.....</i>	<i>19</i>
<i>C. Le service public aujourd'hui : vers une redéfinition du modèle.....</i>	<i>21</i>
2. Les relations des chercheurs aux bibliothèques universitaires : une histoire complexe.....	23
<i>A. De la Révolution à mai 1968 : mauvais départ et occasions manquées.....</i>	<i>23</i>
<i>B. De la loi Faure à la loi Fioraso : un univers en mutation au sein duquel les BU cherchent le bon positionnement.....</i>	<i>26</i>
3. La prise en compte de l'individu par un service collectif : les services personnalisés en bibliothèque universitaire, approche et définition.....	28
<i>A. Bibliothèque et individualisme : la notion de publics face à la hausse des exigences.....</i>	<i>29</i>
<i>B. Services personnalisés et individualisés : distinction et typologie.....</i>	<i>33</i>
II. LES SERVICES PERSONNALISÉS AUX CHERCHEURS DANS LES BU FRANÇAISES : TOUR D'HORIZON ET RETOURS D'EXPÉRIENCE.....	36
1. Les services génériques personnalisables.....	36
<i>A. Le prêt entre bibliothèques (PEB).....</i>	<i>36</i>
<i>B. La suggestion d'achat et la numérisation à la demande.....</i>	<i>38</i>
<i>C. Le service de référence et le chat.....</i>	<i>41</i>
2. Les services personnalisés à destination des chercheurs.....	43
<i>A. La réservation de salles.....</i>	<i>43</i>
<i>B. Les services personnalisés facilitateurs.....</i>	<i>46</i>
<i>C. Les formations personnalisées.....</i>	<i>49</i>
3. Les services individualisés aux chercheurs : l'exemple du rendez-vous avec un bibliothécaire.....	52
III. LES SERVICES PERSONNALISÉS AU REGARD DES ATTENTES : LIMITES ET AMÉLIORATIONS POTENTIELLES.....	58
1. Les attentes du public recherche.....	58
<i>A. L'importance de la collection et du libre-accès.....</i>	<i>58</i>
<i>B. Un lieu couplant espaces de travail et de convivialité.....</i>	<i>60</i>
<i>C. La BU, une ressource parfois mal identifiée malgré de réels besoins.....</i>	<i>62</i>
2. L'avenir des BU lié aux services personnalisés à destination des chercheurs ?.....	64
<i>A. Les services personnalisés aux chercheurs en BU : une offre nécessaire malgré un succès mitigé.....</i>	<i>64</i>
<i>B. Les limites à la personnalisation des services.....</i>	<i>66</i>
3. Les services personnalisés : perspectives et pistes d'amélioration.....	69
<i>A. La nécessité de resserrer les liens avec les chercheurs.....</i>	<i>70</i>
<i>B. Des améliorations potentielles</i>	<i>71</i>
<i>C. Vers de nouveaux services personnalisés ?</i>	<i>73</i>
CONCLUSION.....	77

SOURCES.....	79
BIBLIOGRAPHIE.....	81
ANNEXES.....	89
TABLE DES MATIÈRES.....	97

Sigles et abréviations

ABES	Agence bibliographique de l'enseignement supérieur
ANR	Agence nationale de la recherche
BIS	Bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne
BML	Bibliothèque municipale de Lyon
BnF	Bibliothèque nationale de France
BPI	Bibliothèque publique d'information
BU	Bibliothèque universitaire
BULAC	Bibliothèque universitaire des langues et civilisations
CEA	Commissariat à l'énergie atomique
CNES	Centre national d'études spatiales
CNR	Conseil national de la Résistance
CNRS	Centre national de la recherche scientifique
COMUE	Communauté d'universités et d'établissements
DMP	<i>Data management plan</i>
EFR	École française de Rome
ENS	École normale supérieure
ENT	Environnement numérique de travail
ERC	Conseil européen de la Recherche – <i>European Research Council</i>
ESR	Enseignement supérieur et recherche
ETP	Équivalent temps plein
IEP	Institut d'études politiques
IST	Information scientifique et technique
GIP	Groupement d'intérêt public
HEC	École des Hautes études commerciales
INRA	Institut national de la recherche agronomique
INSERM	Institut national de la santé et recherche médicale
KB	Bibliothèque royale des Pays-Bas (<i>Koninklijke Bibliotheek</i>)
LOLF	Loi organique relative aux lois de finances
LRU	Loi relative aux libertés et responsabilités des universités
MAP	Modernisation de l'action publique
OCR	Reconnaissance optique de caractères
PEB	Prêt entre bibliothèques
PRES	Pôle de recherche et d'enseignement supérieur
RGPP	Révision générale des politiques publiques

SCD	Service commun de la documentation
SHS	Sciences humaines et sociales
SINDBAD	Service d'information des bibliothécaires à distance (BnF)
SPIC	Service public industriel et commercial
TDM	<i>Text and data mining</i>
U3M	Plan Universités 3e millénaire
UER / UFR	Unité d'enseignement/de formation et de recherche
UMR	Unité mixte de recherche
UPEC	Université Paris-Est Créteil
URFIST	Unité régionale de formation à l'information scientifique et technique

INTRODUCTION

Rendre service de tout son pouvoir; de toutes ses forces, il n'est pas de plus noble tâche sur la terre.

Sophocle. *Œdipe Roi*. Trad. Robert Pignarre.

« Les bibliothèques, comme la plupart des services publics, ont perdu leur évidence » écrivait Bertrand Calenge en 1996¹. C'est un constat unanimement réitéré depuis, aussi bien en contexte universitaire que dans celui de la lecture publique². La bibliothèque, à l'instar de la quasi-totalité des services publics, se voit remise en cause depuis le tournant des années 1980. Bien plus, ses fondements même ont été bouleversés avec l'arrivée d'internet, force de désintermédiation qui vient bouleverser le cœur de ses missions en proposant un accès immédiat et souvent gratuit à un ensemble plus vaste d'informations que n'en pourra jamais contenir la plus importante des bibliothèques³.

À cette crise de légitimité en tant que service public et bibliothèque vient s'ajouter un contexte budgétaire difficile : la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP), initiée en 2007 et remplacée en 2012 par la Modernisation de l'Action Publique (MAP) affichent pour objectif de réduire les dépenses publiques, sans pour autant nuire à la qualité du service rendu aux citoyens. Ce changement de paradigme concernant l'action publique est également acté par la loi organique relative aux lois de finances (LOLF) de 2001, qui instaure une logique de performance dans la gestion des deniers publics. Enfin, la loi relative aux libertés et responsabilités des universités (dite LRU) de 2007, accorde l'autonomie de gestion aux universités et met fin de ce fait aux crédits fléchés des bibliothèques universitaires (BU), qui doivent, en définitive, gagner en efficacité avec moins de moyens. Si le fait de rendre compte avec une précision accrue de l'utilisation de l'argent public ne saurait être dénoncé, cette situation contribue à fragiliser un peu plus les BU, qui doivent défendre leur budget face aux autres services de l'université. Cette conjoncture avait elle aussi été décrite par Bertrand Calenge, qui soulignait qu'« avec la crise économique, [...] la bibliothèque est ici concurrente de tous les autres services publics, et c'est la satisfaction des besoins publics qui tend à légitimer les dépenses réalisées plus qu'une hypothétique mission générale »⁴.

Confrontées à ces changements profonds, intervenus en l'espace de quelques décennies, les BU ne sont pas restées inactives et ont une nouvelle fois fait preuve de la résilience qui les caractérise. Mieux encore, elles ont cherché à appréhender et à s'approprier la mutation qu'on les sommait de réaliser : le modèle traditionnel

¹CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1999, p. 80.

²Voir par exemple CAVALIER François et POULAIN Martine (dir.). *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2015, p. 15 ou JACQUINET Marie-Christine (dir.). *Créer des services innovants. Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011, p. 11.

³Cette idée, souvent rebattue jusqu'à devenir un poncif sur la question de l'internet et des bibliothèques, avait même été avancée à la télévision par Robert Donnedieu de Vabres, alors ministre de la culture, qui avait déclaré le 3 mars 2006 qu'« avec internet, ce n'est plus la peine d'aller à la bibliothèque ».

⁴CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 25. À cet égard, le titre d'un article paru en 2012 dans le Bulletin des bibliothèques de France est éloquent : LAHARY Dominique. « Penser la bibliothèque en concurrence ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 4, p. 6 – 10. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0006-001>>. [consulté le 16 janvier 2019].

de la bibliothèque ne répondant plus, de toute évidence, aux attentes et aux usages, il leur fallait donc se réinventer. Mais comment ? L'heure étant à l'autocritique, celle-ci fut à l'origine d'une prise de conscience et de la mise au jour d'un impensé : sans doute le public lui-même avait-il été trop longtemps mis de côté et il convenait de lui accorder sa juste place, au centre des préoccupations des bibliothécaires. Somme toute, c'est le public qui confère son sens à la bibliothèque.

C'est là l'origine de la fameuse « révolution copernicienne » tant célébrée dans la littérature professionnelle, que l'on peut résumer par le passage d'une logique de collection à une logique de service, centrée autour de l'utilisateur⁵. Dès lors se développent le libre-accès, mais surtout l'idée que la collection n'est pas nécessairement le motif essentiel de la venue du public en bibliothèque : l'accent est également mis sur la recherche de convivialité des lieux offerts aux lecteurs. Si les débuts, dans les années 1980, sont encore assez timides, l'arrivée d'internet constitue un puissant aiguillon et accélère fortement le processus.

Après ce constat, il convenait de se demander quelle était la meilleure manière de placer l'utilisateur au cœur du fonctionnement de la bibliothèque. Le personnel des BU s'est donc tourné vers l'apport du secteur privé et de domaines jusqu'ici considérés comme étrangers à la culture du service public et à celle de la bibliothèque, tels que le marketing, censé lui permettre de mieux cerner et répondre aux attentes individuelles⁶. Ainsi, on trouve dès 1983 un article dans le *Bulletin des bibliothèques de France* sur ce thème, qui se conclut par cette phrase :

« Convaincu qu'une approche marketing est nécessaire pour atténuer leur impact [à propos des problèmes d'adéquation entre les moyens disponibles et le service offert], nous pensons qu'une organisation à but non lucratif, quelle que soit sa nature, ne peut plus simplement être administrée, mais doit être gérée en empruntant des outils d'analyse à la gestion des entreprises⁷. »

Le développement récent de l'*advocacy* en France⁸ ou l'introduction elle aussi récente de l'*UX design*⁹ dans l'élaboration d'une offre de services prenant mieux en compte l'expérience de leurs utilisateurs constituent d'autres manifestations plus actuelles de cette profonde remise en question qu'ont connue

⁵Nous citerons ici pour illustrer notre propos quelques occurrences de la « révolution copernicienne » opérée aussi bien par les bibliothèques publiques qu'universitaires : BERTRAND Anne-Marie. *Bibliothèque publique et Public Library : essai de généalogie comparée*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2010. p. 39 ; CAVALIER François et POULAIN Martine (dir.). *op. cit.* p. 117 ; ROCHE Florence et SABY Frédéric (dir.). *L'avenir des bibliothèques universitaires : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2013, p. 66.

⁶Nous reviendrons en détail dans notre développement sur la définition du marketing et l'apport que peut constituer sa transposition dans le contexte de la bibliothèque universitaire. La littérature professionnelle est très fournie à ce sujet, et ce depuis les années 1980. Nous renvoyons à la bibliographie thématique à la fin de notre développement. Citons ici les jalons les plus importants sur ce thème : SALAÛN Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1992 ; MUET Florence et SALAÛN Jean-Michel. *Stratégies marketing des services d'information*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2001.

⁷RAMBHUNJUN Nardeosingh. « Le marketing des bibliothèques universitaires ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1984, n° 1, p. 5 – 15. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1984-01-0005-001>>. [consulté le 16 janvier 2019].

⁸On peut signaler sur ce thème les récents mémoires de conservateurs stagiaires suivants : GARAMBOIS Marie. *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy*. Villeurbanne : Esssib – mémoire d'étude, 2017 et MERLE Antony. *L'advocacy des bibliothèques : vers un modèle à la française ?*. Villeurbanne : Esssib – mémoire d'étude, 2012. C'est également le thème de l'ouvrage suivant : TOUITOU Cécile (dir.). *La valeur sociétale des bibliothèques : construire un plaidoyer pour les décideurs*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2017. Au sein de celui-ci, voir plus particulièrement les articles de VERNEUIL Anne. « L'Association des bibliothécaires de France et l'advocacy », p. 141 – 143 et BONNET Vincent. « EBLIDA, vingt-cinq ans de lobbying et d'advocacy pour les bibliothèques en Europe », p. 145 – 161.

⁹Voir par exemple DAUMAL Sylvie. *Design d'expérience utilisateur – Principes et méthodes UX*. Paris : Éditions Eyrolles, 2018, p. III.

les bibliothèques, et de leur constante recherche de l'adéquation entre la gamme de services qu'elles proposent et la demande des usagers, constatée, supposée ou anticipée, mais sans cesse en évolution. En somme, c'est le continuel souci de leur utilité sociale et de sa démonstration qui les anime. C'est donc – et c'est là l'idée essentielle développée ces dernières décennies – par un service accru, meilleur, à la fois plus efficace et plus efficient que les bibliothèques pourront retrouver leur pleine et entière légitimité. C'est par une granularité plus fine de leur politique de service que les BU pourront faire la démonstration à chaque usager qu'elles sont faites pour chacun d'entre eux, mais aussi à leur tutelle qu'elles sont un service incontournable et indispensable de l'université.

En ce sens, la personnalisation des services proposés est apparue comme l'une des réponses les plus adaptées aux mutations de l'université et de son public. Le fait de donner un caractère personnel aux prestations fournies aux usagers des BU était vu comme la meilleure façon de donner corps à ce nouveau modèle de relation avec les fréquentants : c'est par ce moyen que le lecteur pouvait être replacé au cœur de l'activité des bibliothèques. C'est donc ce contexte social spécifique et ce changement de perspective opéré par les BU qui expliquent la prise d'importance accrue des services personnalisés au cours des dernières années. En effet, beaucoup de ceux qui sont proposés actuellement existaient déjà auparavant, mais se déclinent selon des modalités et une publicité différentes, ou s'appuient désormais sur les nouvelles technologies de l'internet et des communications. Mais après tout, il existait déjà des services de référence ou des relations personnalisées entre les bibliothécaires et les usagers en bibliothèque avant le tournant des années 1980 ou l'arrivée d'internet. Peut-être est-ce avant tout l'approche et le discours autour de ceux-ci qui ont changé plus que leur nature ? L'un des objets du présent mémoire serait donc d'étudier dans quelle mesure la personnalisation des services amorcée par les BU répond à une demande sociale et constitue une solution à la crise de légitimité qu'elles ont pu traverser et qu'elles continuent d'évoquer. En d'autres termes, il s'agit de s'interroger sur les moyens mis en œuvre pour soutenir cette politique nouvelle de services et sur sa portée réelle.

Si la personnalisation du service peut sembler, *a priori*, concerner tous les publics des bibliothèques, il nous a fallu effectuer un choix et restreindre le champ de nos recherches afin de pouvoir traiter de façon réaliste le sujet dans le cadre d'un mémoire. Notre choix s'est donc porté sur les chercheurs au sens large, de l'étudiant en master débutant l'apprentissage de la recherche universitaire à l'enseignant-chercheur plus chevronné, bien que toutes les fréquentations de la BU soient légitimes et constituent un objet d'étude digne d'intérêt. Toutefois, la personnalisation des services semble concerner en premier lieu le groupe constitué par chercheurs, moins nombreux que les étudiants de premier cycle, avec des besoins spécifiques et parfois sur-mesure : ce public, qui peut paraître plus aisé à appréhender par le personnel de la bibliothèque au premier abord, reste parfois hétérogène dans ses pratiques et ses attentes, et nécessiterait de fait une concentration accrue de moyens, afin de lui proposer un service au cas par cas. Cette formule des services personnalisés est donc envisagée comme la solution pouvant permettre de restaurer un lien souvent considéré comme distendu entre les BU et leur personnel d'une part, et les chercheurs de l'autre. En résumé, les services personnalisés apparaissent donc comme le meilleur moyen de « repositionner la BU comme partenaire et acteur de la recherche »¹⁰.

Malgré l'importance qu'ont pu prendre les services personnalisés dans la politique de services de la plupart des bibliothèques académiques, à savoir les BU et les bibliothèques de recherche, la littérature professionnelle est quasiment inexistante sur le

¹⁰CASTEL Coralie. *Les services aux chercheurs en SHS en BU : vers une dynamique de partenariat*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude, 2015, p. 57.

sujet¹¹. Cependant, bien qu'elle soit rarement abordée de façon centrale, la personnalisation des services irrigue de manière plus ou moins diffuse l'ensemble de la réflexion actuelle sur les métiers des bibliothèques¹². L'emploi fréquent des termes de « personnalisation » ou de « services personnalisés » nécessite une première clarification : qu'entend-on par « personnaliser » la bibliothèque ou un service ? L'expression, derrière une simplicité apparente, est porteuse d'une certaine ambiguïté. Attardons nous d'abord sur la notion de service elle-même, elle aussi largement polysémique :

« Dès que l'on prononce le terme de "service", viennent à l'esprit de multiples images : l'étiquette préparée à son nom à l'entrée d'une conférence, le vendeur qui raccompagne jusqu'à la porte et la referme derrière soi, ou encore le chocolat déposé sur l'oreiller de la chambre d'hôtel... C'est-à-dire toutes ces petites attentions qui font sentir que l'on est reconnu comme une personne, ou plus exactement comme un invité¹³. »

En bibliothèque, « faire du service » serait avant tout « permettre et provoquer la rencontre entre des publics et des collections » selon l'expression de Bertrand Calenge¹⁴. Mais, envisagé sous ce prisme, « toute activité en bibliothèque n'est-elle pas service, en définitive ? »¹⁵. Dès lors, définir un service personnalisé devient plus malaisé encore.

Personnaliser, c'est avant tout « prêter une existence, un caractère personnel à une abstraction ou une chose »¹⁶. Un service personnalisé serait donc relatif à la personne ou à l'individu qui en est bénéficiaire. Mais n'est-ce pas là le propre de tous les services ? De plus, pourquoi en ce cas employer de façon indifférenciée les expressions « services personnalisés » et « services individualisés » ? Le terme « personnaliser » possède un sens plus précis en matière de communication ou de publicité : il revient à donner l'apparence d'une chose unique, destinée personnellement à quelqu'un. Donner un caractère personnel à un objet ou une chose, ce serait donc les rendre uniques : c'est cette acception du terme qui semble retenue dans l'ouvrage *Personnaliser la bibliothèque : construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation*¹⁷. La notion de personnalisation est ici retenue comme une façon de donner une identité propre et aisément identifiable à un établissement comme une bibliothèque, un moyen de distinction par rapport à d'autres établissements. Ce n'est pas le sens, trop restrictif, que nous retiendrons en

¹¹Nous signalons l'article suivant pour la lecture publique : LINCK Marie-Christine . « Le renseignement personnalisé à distance ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2005, n°2, p. 99 – 100. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010>>. [consulté le 16 janvier 2019].

Pour les bibliothèques universitaires, voir CAVALERI Piero. « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, n° 4, p. 24 – 32. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0024-004>>. [consulté le 16 janvier 2019] et LANOË Stéphane. « Si loin, si proche ou comment concilier accès à distance et personnalisation du service ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2003, n°4, p. 49 – 53. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0049-009>>. [consulté le 16 janvier 2019]. Voir également DROLET Gaëtan. « La personnalisation des services documentaires ». *Documentation et bibliothèques*, volume 35, n°2 avril-juin 1989, p. 45 – 51. Disponible en ligne : <https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/1989-v35-n2-documentation01664/1028129ar.pdf> [consulté le 25 janvier 2019].

¹²À titre d'exemple, la notion de personnalisation est au cœur du titre d'une des dernières parutions des Presses de l'Esssib : ACCART Jean-Philippe (dir.). *Personnaliser la bibliothèque : construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2018.

¹³DAUMAL Sylvie. *op. cit.* p. 10.

¹⁴CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 21.

¹⁵*Ibid.* p. 337.

¹⁶ROBERT Paul. *Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française* (2e édition entièrement revue et enrichie par Alain Rey). t. VII. Paris : Dictionnaires LE ROBERT, 1987.

¹⁷ACCART Jean-Philippe (dir.). *op. cit.*

employant les termes de « services personnalisés » ou de « personnalisation » d'un service, bien qu'il faille sans doute également avoir connaissance de cet aspect. À ce stade de notre propos, retenons comme première définition véhiculaire du service qu'il englobe « tout ce qui, dans l'existence et l'activité de la bibliothèque, est rencontré entre un des éléments de l'organisation et le public »¹⁸. Retenons également que notre analyse nécessite de définir avec précision les nuances qui existent entre les différents types de services – qu'on les nomme « personnalisés » ou « individualisés » - et que nous ne pourrions faire l'économie d'un retour sur ces notions dans notre développement.

Ainsi sommes-nous amenés à nous interroger sur la nature des services personnalisés : tout service est-il personnalisable ? Quelle typologie peut-on en dresser et quels services personnalisés sont proposés actuellement dans les BU françaises ? À quels besoins répondent-ils et quelle est leur importance pour les bibliothèques universitaires, tant dans les faits que dans les représentations ? En d'autres termes, répondent-ils aux attentes placées en eux, et comment les améliorer ?

Si l'offre de services est inhérente à l'existence même de la bibliothèque, la notion de services personnalisés n'est pas intemporelle, et ceux-ci ont une existence historiquement construite qui peut s'analyser dans un contexte plus large, celui de l'histoire du service public et de l'évolution des universités françaises, ainsi que de l'approche culturelle de l'individu en France (première partie). Les différents types de services personnalisés proposés par les bibliothèques universitaires seront ensuite abordés, de même que l'expérience pratique et la vision que peuvent en avoir les professionnels chargés de leur mise en place (deuxième partie). Cet examen nous permettra de questionner le degré de pertinence et d'opérabilité de ces différents services en les passant au prisme des témoignages des chercheurs auxquels ils sont destinés ; nous pourrions ainsi tenter de préciser les attentes de ce public et proposer des moyens d'améliorer l'offre de services à son égard (troisième partie).

¹⁸CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 22.

I. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE : GENÈSE ET DÉFINITION DES SERVICES PERSONNALISÉS

L'analyse de l'offre de services personnalisés à destination des chercheurs ne peut se faire sans la replacer dans un contexte plus large : les bibliothèques universitaires, en tant que service public, doivent répondre à une mission d'intérêt général qui, si elle n'entre pas directement en conflit avec la notion de services personnalisés, doit trouver une articulation avec ceux-ci (première partie). De plus, l'importance récente prise par les services personnalisés aux chercheurs est le fruit de l'histoire spécifique des universités françaises et des BU en leur sein, dont certaines particularités anciennes, telles que l'attachement des enseignants-chercheurs aux bibliothèques d'UFR ou de laboratoires, façonnent encore leur relation à la BU (deuxième partie). Une fois ces points abordés, nous serons alors en mesure de comprendre l'approche de l'utilisateur en tant qu'individu par les bibliothèques et de proposer une typologie des services offerts par les BU ainsi qu'une définition précise des services personnalisés et individualisés (troisième partie).

1. LA BIBLIOTHÈQUE, UN SERVICE PUBLIC

Il convient ici de rappeler une évidence aux dehors de truisme : la bibliothèque est un service public, et à ce titre, elle est soumise à certaines règles spécifiques. Nous nous attacherons à retracer une rapide histoire du service public (A) avant d'en dégager les grands principes (B). Nous analyserons ensuite la façon dont sont remis en cause les services publics ainsi que leur évolution actuelle vers une prise en compte moins collective et plus individualisée de leurs usagers, posant avec acuité la question de la conciliation de l'intérêt général et des besoins de chacun (C).

A. Histoire de la notion de service public

La notion de service public, d'une familiarité trompeuse, est souvent considérée de façon intemporelle, comme dénuée d'histoire¹⁹. Le terme évoque l'ensemble des fonctions qui doivent être prises en charge par la collectivité car relevant de l'intérêt commun, et semble de ce fait consubstantiel à l'État moderne. Doté en France d'un caractère quasi-mythique, le « service public », appelé ailleurs « *public utilities* » ou « *Daseinvorsorge* » peut recouvrir des réalités bien différentes, propres à leur contexte social²⁰. Trop souvent envisagé dans une acception univoque et intangible, le service public se décline en services publics, qui n'ont « pas la même configuration dans le temps, ni dans l'espace [et] sont toujours le résultat d'un construit social et de rapports de force »²¹. Ainsi, si le service public n'est pas intemporel et est doté d'une histoire, les services personnalisés le sont aussi *a fortiori* : l'importance du discours autour de cette

¹⁹GUGLIELMI Gilles (dir.). *Histoire et Service public*. Paris : PUF, 2004, p. 14.

²⁰CHEVALLIER Jacques. *Le service public*. Paris : PUF – Que sais-je ?, 2012 (9e édition), p. 3.

²¹BAUBY Pierre. *Service public, services publics*. Paris : La Documentation française, 2011, p. 19.

notion dans les bibliothèques se doit d'être analysée à la lumière de l'histoire de celles-ci et des services publics.

Le concept de « services publics » désigne aussi bien les services administratifs régaliens que des services publics industriels et commerciaux (SPIC), des services publics nationaux dépendants de l'État que des services publics locaux dépendants des collectivités territoriales. Le service public ne se confond pas avec une situation de monopole et peut être assuré dans une situation de concurrence²². Il est caractérisé avant tout par des règles exorbitantes du droit commun, dont la densité et la contrainte varient en fonction de la nature de leur activité, notamment de l'aspect marchand ou non des activités²³.

Malgré sa récurrence dans le débat politique²⁴, le terme de « service public » n'est pourtant mentionné que deux fois dans la Constitution de la Ve République²⁵. L'alinéa 9 du préambule de la Constitution du 27 octobre 1946 dispose que « Tout bien, toute entreprise, dont l'exploitation a ou acquiert les caractères d'un service public national ou d'un monopole de fait, doit devenir la propriété de la collectivité »²⁶. L'article 11 de la Constitution prévoit quant à lui que « Le Président de la République, sur proposition du gouvernement pendant la durée des sessions ou sur proposition des deux assemblées, publiées au *Journal officiel*, peut soumettre au référendum tout projet de loi portant sur l'organisation des pouvoirs publics, sur des réformes relatives à la politique économique, sociale ou environnementale de la nation et aux services publics qui y concourent, ou tendant à autoriser la ratification d'un traité qui, sans être contraire à la Constitution, aurait des incidences sur le fonctionnement des institutions »²⁷.

Le mot « service » dérive du latin *servitium*, employé pour désigner la condition d'esclave, et est utilisé en français à partir du XIe siècle pour qualifier l'obligation de servir et l'activité qui en résulte²⁸. L'usage du mot s'élargit au cours du Moyen-âge, signifiant aussi bien le fait de servir un maître que celui de réaliser quelque chose pour une personne, jusqu'à prendre un sens proche du nôtre à partir du XVIe siècle : « service » peut désigner alors la fonction de ceux qui servent l'État²⁹. Accolé à l'adjectif « public » - tiré du latin *publicus*, à savoir ce qui concerne la collectivité dans son entier – il sert à désigner indifféremment sous l'Ancien Régime le service de l'État ou, dans un sens plus large, celui de « tout le peuple »³⁰. Toutefois, si le pouvoir central de l'Ancien Régime est à l'origine des premiers « services publics » - tels que le réseau de poste ou le réseau de routes -, c'est à la fin du XIXe siècle qu'apparaît le concept juridique de « service public ».

²²L'ensemble de ces distinctions sont évoquées par BAUBY Pierre. *op. cit.* p. 11 – 12.

²³CHEVALLIER Jacques. *op. cit.*, p. 89 – 90.

²⁴L'exemple du mouvement dit « des gilets jaunes » est l'illustration la plus récente de notre propos : parmi les revendications, parfois confuses ou contradictoires, revient régulièrement la demande d'un service public de qualité et accessible à tous.

²⁵BAUBY Pierre. *op. cit.* p. 11.

²⁶<https://www.conseil-constitutionnel.fr/le-bloc-de-constitutionnalite/preambule-de-la-constitution-du-27-octobre-1946> [consulté le 21 janvier 2018].

²⁷<https://www.conseil-constitutionnel.fr/le-bloc-de-constitutionnalite/texte-integral-de-la-constitution-du-4-octobre-1958-en-vigueur> [consulté le 21 janvier 2018].

²⁸GUGLIELMI Gilles (dir.). *op. cit.* p. 21 – 22.

²⁹*Ibid.*

³⁰GUGLIELMI Gilles (dir.). *op. cit.* p. 23. Cette définition s'appuie sur celle proposée par le Dictionnaire de l'Académie française de 1694.

C'est en effet au XIXe siècle que sont mis en place un ensemble de services qui seront ensuite érigés en services publics, à l'instar des transports publics, du réseau de chemin de fer, du télégraphe puis du téléphone. Ce sont les juristes qui sont à l'origine de cette notion, qui sera par la suite accolée à la théorie de l'État et de sa symbolique³¹. Venant consolider la position des pouvoirs publics face aux bouleversements économiques de la révolution industrielle, ils consacrent une intervention plus active de l'État en vue de corriger les défaillances du marché et de préserver l'équilibre social. L'arrêt Blanco, rendu par le Tribunal des conflits le 8 février 1873, évoque explicitement le « service public » et établit que la responsabilité de l'État et de ses agents dans le cadre de ces activités sont soustraites au droit privé au profit de la juridiction administrative. Durant les premières décennies du XXe siècle se précise le rôle social attribué aux services publics et la portée des règles qui lui sont applicables : l'idée de service implique des responsabilités particulières pour l'administration à l'égard des usagers. Dès lors, le droit administratif constitue moins le prolongement de privilèges de l'administration qu'un corollaire de ses responsabilités : c'est parce qu'elle est au service du public que lui sont appliquées des règles spécifiques, qui précisent ses obligations à l'égard des usagers et préviennent ces derniers de tout acte arbitraire. Ces principes qui conduisent l'action des services publics sont appelés « lois de Rolland », d'après le nom du juriste qui les a énoncées. Ce sont ces principes fondateurs qui ont longtemps constitué le socle incontesté des services publics, et donc des bibliothèques.

B. Les grands principes du régime commun du service public

Le service public, ainsi que nous l'avons vu, se caractérise avant tout par son régime juridique spécifique et son activité d'intérêt général. Au cœur de ces règles exorbitantes du droit commun se trouvent les principes fondamentaux dégagés et précisés par la jurisprudence du Conseil d'État depuis le début du XXe siècle, à savoir les principes de continuité, d'égalité et de mutabilité³².

Le principe de continuité se fonde sur l'idée qu'une activité prise en charge par l'administration revêt une importance particulière du fait même d'un besoin social impérieux à satisfaire. La création d'un service public revient pour la puissance publique à reconnaître la légitimité de ce besoin et correspond à l'engagement d'assurer sa satisfaction. Dès lors, ce service ne saurait fonctionner de manière discontinue : il doit satisfaire la demande sociale en permanence, de façon régulière, sans autres interruptions que celles que prévoient les règlements en vigueur. Ce principe de continuité est sans doute le principe le plus profondément enraciné dans la culture du service public, dans la mesure où il est consubstantiel à l'État tel qu'il se définit lui-même depuis la fin du Moyen-âge³³ : un « État à éclipses » n'est guère concevable, selon le mot du commissaire du gouvernement de l'arrêt Dahaene (1950) rapporté par Jacques Chevallier³⁴. Il faut toutefois noter que l'utilisateur ne peut invoquer ce principe de continuité pour empêcher la fin d'une activité de service public, en vertu de l'arrêt Vannier (1961).

³¹Pour le développement de ce paragraphe, nous nous appuyons sur BAUBY Pierre. *op. cit.* p. 17 – 19 et CHEVALLIER Jacques. *op. cit.* p. 7 – 17.

³²Pour une approche plus détaillée de ces principes et la jurisprudence venue préciser ces notions, voir notamment CHEVALLIER Jacques. *op. cit.* p. 89 – 93. Nous résumons ici ces développements.

³³L'affirmation de la continuité du pouvoir royal et du fonctionnement de ses institutions à travers la fiction juridique et théologique des « deux corps du roi », exposée par Ernst Kantorowicz dans son célèbre ouvrage *Les deux corps du roi. Essai sur la théologie politique au Moyen-âge*, peut par exemple être envisagée comme une lointaine prémisse idéologique de cette continuité de l'État théorisée par les juristes du XXe siècle.

³⁴CHEVALLIER Jacques. *op. cit.* p. 90.

Le deuxième principe fondamental qui régit le service public est celui d'égalité. Son fondement idéologique est l'égalité de chaque citoyen devant la loi et les règlements, affirmée par la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789, dont il constitue la concrétisation effective dans le domaine des services publics. En vertu de ce principe, chaque usager - et, plus largement, chaque citoyen qui entrerait d'une manière ou d'une autre en contact avec un service public – doit être traité de façon égale par le service. Ainsi, il ne saurait exister de quelque discrimination dans les services rendus aux usagers, ni à l'inverse d'avantages spécifiques octroyés à certains d'entre eux. À première vue, ce principe semble s'opposer à ce que les bibliothèques instituent des « services personnalisés », qui pourraient précisément apparaître comme des avantages spécifiques déployés à l'égard d'usagers au détriment d'autres. Toutefois, s'il s'agit bien de prestations particulières, celles-ci n'entrent pas en contradiction avec le principe d'égalité d'un point de vue juridique. En effet, le droit administratif est un droit prétorien, élaboré et corrigé dans une large mesure par la jurisprudence, qui est venue tempérer l'importance des principes que nous évoquons. Ainsi, l'égalité de tous devant le service n'empêche pas un traitement différent selon les catégories d'usagers, en raison de « différences appréciables de situations » ou de « nécessités d'intérêt général en rapport avec les conditions d'exploitation du service »³⁵. En revanche, l'existence d'une offre de services personnalisés à destination d'une catégorie particulière de publics, telle que celle des chercheurs, pose la question de l'équilibre entre la prise en compte de besoins spécifiques à une catégorie d'usagers - voire individuels - avec les moyens financiers et humains disponibles. Si tous les besoins et tous les usages de la BU sont *a priori* légitimes, déployer des services personnalisés revient à affecter des agents et des moyens à cette tâche plutôt qu'une autre, et donc, *in fine*, à effectuer un arbitrage entre différentes priorités. L'autre écueil serait, à force de particulariser l'offre, de perdre de vue la mission générale de service public de la bibliothèque. Nous reviendrons ultérieurement dans notre développement sur la problématique de l'articulation entre l'offre globale de service et la prise en compte des besoins particuliers.

Le troisième principe des « lois de Rolland » est celui de mutabilité. Celui-ci est également au cœur de notre thématique puisqu'il dispose que le service public doit constamment s'adapter à l'évolution de la demande sociale ou aux progrès techniques. Les prestations fournies doivent correspondre aux besoins du public, et donc perpétuellement s'améliorer et se renouveler en fonction des exigences de celui-ci. Les services personnalisés actuellement proposés par les BU, envisagés comme une tentative de réponse à la crise de légitimité qu'elles continuent de traverser ainsi que comme un moyen de se conformer à la nouvelle demande sociale – mesurée ou supposée – notamment en plaçant l'utilisateur au centre du fonctionnement de la bibliothèque, apparaissent donc comme un moyen de satisfaire au principe de mutabilité.

Les services publics se sont développés en même temps que ce socle conceptuel au cours du XXe siècle, notamment après la Libération : en application du programme du Conseil National de la Résistance (CNR) se sont multipliées les nationalisations appuyées par d'abondantes références au service public, au

³⁵CHEVALLIER Jacques. *op. cit.* p. 92.

premier rang desquelles on trouve l'article 9 du préambule de la Constitution de 1946 déjà cité. Le développement du secteur public se poursuit jusqu'au début des années 1980 avec une présence forte de l'État dans l'économie française, soit dans un rôle d'encadrement et de correction du marché, soit comme partie prenante.

Cependant, la façon d'envisager le service public et son rôle a changé au cours des dernières décennies et ces trois principes historiques sont complétés par d'autres, plus contestés. Le principe de neutralité ne se confond plus avec celui d'égalité dont il fut longtemps le corollaire. Le principe de qualité est quant à lui un principe opérant pour les instances communautaires dans leur approche du service public - remplacé par un concept voisin mais différent de « service universel » - qui instaure une série d'exigences nouvelles au rang desquelles on compte l'accessibilité, la simplicité, la transparence ou l'efficacité, avec pour fil directeur la satisfaction des attentes du public³⁶. Cette approche, inspirée par le modèle économique privé d'évaluation de la performance et le souci de préserver la concurrence dans tous les secteurs autres que régaliens, tend à devenir la définition dominante du service public depuis les années 1980.

C. Le service public aujourd'hui : vers une redéfinition du modèle

Le service public, nous l'avons vu, est une notion qu'il est possible d'envisager selon plusieurs angles. Sa définition juridique se fonde sur les trois principes que nous avons évoqués. Une vision économique du service public le définirait comme un moyen de pallier les défaillances du marché. Enfin, une approche politique telle que celle du CNR le considérerait comme pacte social ou un modèle de société³⁷. Toutes ces visions convergent et reconnaissent que le service public doit être au moins en partie soustrait aux règles de droit commun et de la concurrence en vue d'assurer les missions qui le rendent légitime, à savoir assurer la cohésion sociale en garantissant à tous l'accès à des biens et services essentiels³⁸.

Cette conception du service public est remise en cause depuis le tournant des années 1980 : l'essoufflement du modèle de l'État Providence à partir des années 1970 s'est accompagné d'une série de critiques à l'encontre du fonctionnement de l'administration publique dans son ensemble, jugé inefficace aussi bien économiquement que socialement³⁹. « Les années 1980 sont celles du retour sur terre », selon la formule de Gilles Guglielmi : les services publics, desservant un marché captif et jusqu'ici accoutumés à une stabilité rarement ébranlée, n'avaient jusqu'alors jamais été poussés dans leurs retranchements⁴⁰. Désormais, ils se voyaient imposer des contraintes nouvelles, avant tout économiques avec la réduction des crédits qui leur étaient alloués, leur imposant un processus de redéfinition encore en cours aujourd'hui.

Ce sont en effet le discours politique et le contexte social qui ont changé : tandis que le consensus sur le rôle du service public s'effritait, les attentes des usagers ont évolué vers une exigence croissante. Ainsi, leur comportement à l'égard des services publics tend à s'assimiler « à celui de consommateurs ordinaires exigeants et revendicatifs » attendant avant tout « des prestations meilleures et à moindre coût que

³⁶ *Ibid.* p. 93.

³⁷ BAUBY Pierre. *op. cit.* p. 12.

³⁸ *Ibid.*, p. 13.

³⁹ Voir GIRAUDON Anne. *La notion de service public*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude, 2010. p. 24 – 29.

⁴⁰ GUGLIELMI Gilles. *op. cit.* p. 14.

celles que pourraient leur fournir des entrepreneurs privés »⁴¹. Ce changement de paradigme s'est traduit par une vague de privatisations initiée au milieu des années 1980 et un désengagement progressif de l'État dans le fonctionnement économique du pays. Souvent envisagés comme un frein à la concurrence, notamment dans la perspective communautaire, les services publics ont dû, pour la plupart d'entre eux, se réinventer et se plier aux exigences du marché et de la concurrence.

Cette redéfinition du service public s'est donc faite en grande partie selon le modèle du secteur privé, par l'imitation de sa logique et l'emprunt de certaines de ses techniques, telles que celles du marketing ou de la démarche qualité⁴². Ce faisant, il s'agissait de répondre à la hausse ressentie des attentes et des exigences des usagers, en leur accordant une place centrale dans la réalisation des prestations tout en s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'internet et des communications pour déployer un service plus efficace à moindre coût. S'il est en soi difficile de s'opposer à une rationalisation des coûts de fonctionnement du service public et à une attention accrue portée à l'utilisateur, ce changement s'est opéré en grande partie par une forme de contrainte sur les agents : l'acculturation avec le mode de fonctionnement du secteur privé est difficile et n'est pas achevée⁴³. Il est par exemple difficile d'employer le terme de « client » au lieu de celui d'« usager » pour la plupart des agents de la fonction publique, bien qu'ils acceptent volontiers le principe de mieux prendre en compte les destinataires des services et leurs attentes⁴⁴. Le paradoxe est donc le suivant : malgré l'objectif commun d'un service efficace, plus proche des attentes sociales, la logique « traditionnelle » de la fonction publique et la logique libérale qu'elle tente de transposer ne se rencontrent pas sans heurts. Si cette rationalisation des coûts est présentée sous des dehors positifs, elle comporte son lot de limites. Un des outils de cette rationalisation est la dématérialisation complète de certains services ou des démarches administratives, avancée comme un moyen de simplification, mais récemment pointée du doigt par le Défenseur des droits, qui s'inquiète des effets potentiels de cette dématérialisation sur les relations des usagers aux services publics⁴⁵. Nous verrons que les bibliothèques, par leur savoir-faire et leur compétences techniques peuvent éviter cet écueil : la dématérialisation des services en bibliothèque ne s'oppose pas nécessairement à la personnalisation.

On peut constater la concomitance des phénomènes décrits pour le service public dans son ensemble avec l'émergence d'un discours centré sur l'utilisateur en bibliothèque et la nouvelle importance des services personnalisés. Cela n'est guère surprenant dans la mesure où la bibliothèque est elle-même un service public, assurant une mission d'intérêt général par l'intermédiaire d'agents soumis pour leur majorité au statut général des fonctionnaires. Ainsi, la situation des différents ensembles documentaires de l'enseignement supérieur constitue un aspect

⁴¹CHEVALLIER Jacques. *op. cit.* p. 71.

⁴²BAROUCH Gilles. « La mise en œuvre de démarches qualité dans les services publics : une difficile transition ». *Politiques et management public*, Vol 27/2 | 2010, document 27. Disponible en ligne : <http://journals.openedition.org/pmp/2297>. [consulté le 22 janvier 2019]. Voir aussi GIRAUDON Anne. *op. cit.* p. 61 – 62.

⁴³BAROUCH Gilles. *Ibid.*

⁴⁴Notons également que ces considérations n'étaient pas absentes auparavant, comme en témoignent les grands principes du service public énumérés précédemment.

⁴⁵Voir sur cette question l'article en ligne de *Livres Hebdo* disponible à l'adresse suivante : <https://www.livreshebdo.fr/article/les-bibliotheques-avant-poste-ou-rempart-face-la-dematerialisation-des-services?fbclid=IwAR24jUtt6h9cx-g5Ch9VUfjaahfwQVngzu0tkGsa9vrCNTJ2hPe6-q1ssw> [consulté le 23 janvier 2019]. L'enquête du Défenseur des droits sur l'accès aux droits des usagers et sur les effets néfastes de la dématérialisation des services est également disponible en ligne : https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17_0.pdf [consulté le 23 janvier 2019].

particulier de cette situation générale et apparaît en quelque sorte comme une réfraction de cette dynamique d'ensemble dans l'univers des bibliothèques. La gamme de services personnalisés qu'elles peuvent proposer constitue une des réponses, avec le développement du marketing ou de l'*UX design*, à cette situation. La suite de notre propos servira à examiner dans quelle mesure cette nouvelle logique du service public est transposable en BU et jusqu'où elle peut ou doit être poussée.

Il nous faut maintenant examiner l'évolution spécifique de la situation des bibliothèques universitaires et de leurs relations aux chercheurs au sein de l'université.

2. LES RELATIONS DES CHERCHEURS AUX BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES : UNE HISTOIRE COMPLEXE

Comparant la bibliothèque à un « *artefact* construit sur un héritage, un projet et un environnement spécifiques »⁴⁶, Anne-Marie Bertrand dans son ouvrage *Bibliothèque publique et Public Library : essai de généalogie comparée*, qu'elle qualifiait elle-même d'« exercice d'histoire culturelle », s'était fixée pour objectif de « comprendre en quoi la bibliothèque est un artefact – et cet artefact-là »⁴⁷. Nous faisons humblement nôtre ce projet pour cette partie, et aborderons l'histoire des BU et de leur environnement immédiat, l'université. Une étude des bibliothèques universitaires dans la longue durée permet de comprendre les spécificités du système universitaire français, dont certaines résultent de causes fort anciennes (A). Nous serons ensuite en mesure de présenter l'histoire récente et la situation actuelle des BU, en bonne partie tributaire de celles-ci, ainsi que leur rapport avec les chercheurs (B).

A. De la Révolution à mai 1968 : mauvais départ et occasions manquées

Partant du constat que « les bibliothèques ont assez largement perdu le contact avec les enseignants et les chercheurs au cours des dernières décennies »⁴⁸, il peut sembler déroutant de remonter jusqu'à la Révolution française pour tenter d'expliquer ce phénomène. Pourtant, ainsi que l'écrit Dominique Varry, « aujourd'hui encore, nous sommes tributaires des mesures successives prises durant la période révolutionnaire, qui ont profondément modelé la cartographie et la constitution des bibliothèques »⁴⁹. La plus importante de ces mesures révolutionnaires, en ce qui concerne les bibliothèques universitaires, fut la suppression des corporations et donc des universités elles-mêmes à l'été 1793. Cette suppression s'est accompagnée d'une saisie des collections, qui furent réparties au sein d'autres bibliothèques. Les universités étaient déjà déconsidérées sous l'Ancien Régime : devenues symboles d'un enseignement scolastique et routinier, elles furent concurrencées à partir du XVI^e siècle par la fondation du Collège royal en 1530, puis par l'ouverture d'écoles spécialisées telles que l'École des Ponts et Chaussées en 1747 ou celle des Mines en 1783. Cette tendance se poursuit durant la période révolutionnaire, avec la création en 1794-1795 des écoles centrales, notamment Normale

⁴⁶BERTRAND Anne-Marie. *op. cit.* p. 9 et p. 203.

⁴⁷*Ibid.*, p. 203.

⁴⁸CAVALIER François et POULAIN Martine (dir). *op. cit.* p. 17.

⁴⁹VARRY Dominique (dir.). *Histoire des bibliothèques françaises – Les bibliothèques de la Révolution et du XIX^e siècle : 1789 – 1914*. Paris : Électre, 2009. Nous nous appuyons principalement sur cet ouvrage ainsi que sur celui de François Cavalier et Martine Poulain (p. 21 – 24) précédemment cité pour le développement de cette sous-partie.

et Polytechnique : les élites ne se forment plus à l'université. Nous pouvons ainsi à ce stade souligner l'importance capitale de ces mesures, qui font figure de choix fondateur : tandis que les grandes bibliothèques universitaires européennes sont directement héritières de leurs universités pluriséculaires, la France a ouvert la voie d'un modèle original par la suppression des universités et de leurs bibliothèques à la fin du XVIIIe siècle, qui a dans une certaine mesure hypothéqué le devenir commun des bibliothèques d'université et des savants. Ce retard allait s'avérer très long à rattraper.

Si les bibliothèques, jusqu'à une date avancée du XIXe siècle, sont principalement des municipales, l'Empire fonde l'Université impériale en 1806, et avec elle des facultés de droit, lettres, théologie, médecine et sciences. Cependant, mêmes lorsqu'elles font partie du même territoire, ces facultés ne sont pas réunies en une « université » mais continuent d'appartenir à l'Université impériale, qui couvre tout le territoire national. De plus, l'université française a pour principal objectif l'enseignement et l'octroi de diplômes. L'enseignement se voit ainsi décorré de la recherche, au rebours des solutions mises en places par l'université prussienne, qui s'imposera comme modèle dominant au cours du siècle. Ce mode de fonctionnement eut d'importantes conséquences, étalées tout au long du XIXe siècle et dont les effets sont visibles aujourd'hui encore. La première fut la poursuite de la tendance déjà évoquée de création d'établissements d'enseignement supérieur parallèles : l'École supérieure de commerce fut fondée en 1819, l'IEP de Paris en 1872 et l'École des hautes études commerciales (HEC) en 1881, encourageant la formation des élites hors de l'université. La seconde fut d'instaurer une séparation malvenue entre l'enseignement et la recherche, à l'exception des sciences. Enfin, le système de l'enseignement supérieur s'est organisé sur le fondement des facultés disciplinaires au détriment des universités. En résumé, les facultés, dispersées sur le territoire et réduites à un rôle dévalorisant de délivrance de diplômes peu reconnus, sont assez déconsidérées jusqu'à une date avancée du XIXe siècle. La recherche et l'instruction de qualité se trouvent dans les académies, au Collège de France ou dans les grandes écoles. Privées de moyens, les facultés ne peuvent mettre à disposition de leurs étudiants – au reste peu nombreux – des locaux adaptés ou des collections importantes. Ce sont donc les bibliothèques municipales qui les accueillent bien souvent. En définitive, « l'usage ininterrompu pendant 8 siècles dans notre pays du mot université ne doit pas nous tromper. Il n'y a pas en France un véritable enseignement supérieur avant les années 1880 et nos bibliothèques universitaires datent toutes, sauf celles de Paris, de cette époque seulement »⁵⁰.

C'est donc la Troisième République qui va s'employer à tenter de restaurer un enseignement supérieur doté d'universités bien structurées et efficaces, influencée notamment en cela par le modèle prussien, dans un contexte de tensions internationales et de forte rivalité entre la France et l'Empire allemand⁵¹. Les

⁵⁰DAUMAS Alban. « Des bibliothèques des facultés aux bibliothèques universitaires ». dans VARRY Dominique (dir.). *op. cit.* p. 545. Cet article est notre source principale pour les développements des prochains paragraphes. Nous y renvoyons le lecteur désireux de plus amples détails, notamment concernant les évolutions chiffrées des bibliothèques de l'enseignement supérieur.

⁵¹L'idée de réformer en profondeur le système universitaire n'a jamais été sérieusement évoquée avant les années 1880, si ce n'est peut-être par Victor Duruy, qui avait fait dresser en 1865 l'inventaire des livres possédés par les bibliothèques universitaires, pour un résultat famélique : à peine 275 000 volumes avaient été recensés. Voir DAUMAS Alban. *Ibid.* p. 546.

différents ministres de l'instruction de la jeune république vont successivement s'atteler à créer un cadre réglementaire propice à un renouveau des universités, mais aussi de leurs bibliothèques. Les BU sont créées dans les années 1880 pour chaque académie et se voient attribuer un budget ainsi qu'un personnel professionnel, compétent et qualifié. Parallèlement sont institués les Conseils généraux des facultés, auxquels sont confiées certaines des attributions du recteur, de même que la gestion des services communs des établissements d'enseignement supérieur de chaque académie, parmi lesquels on trouve la BU. Une certaine autonomie, notamment budgétaire, est également prévue pour les universités. Toutefois, malgré une volonté réelle et une nette augmentation des crédits, le retard légué par les régimes précédents s'avère très difficile à combler en un temps si court : à titre de comparaison, les bibliothèques françaises comptent 400 000 volumes environ en 1878, soit moins que la seule bibliothèque de l'université de Göttingen. À la veille de la Grande guerre, chaque université possède « sa » BU, mais celles-ci sont insuffisamment dotées, leurs locaux sont vétustes et leurs collections trop limitées, malgré un personnel compétent.

La période de l'entre-deux-guerres ne se prête pas à une amélioration : le traumatisme de 1914, suivi de la crise de 1929, est difficile à surmonter. Certaines bibliothèques ne parviennent que dans les années 1930 à l'état qui était le leur avant 1914⁵². Le fossé qui existe entre la recherche et l'université ne parvient pas à être comblé, mais semble au contraire se creuser : le Centre national de la recherche scientifique (CNRS) est fondé à partir de la fusion de deux organismes de recherche en 1939. Cette tendance se poursuit après la Seconde Guerre mondiale, avec la création d'organismes tels que le Commissariat à l'énergie atomique (CEA) en 1945, l'Institut national de la recherche agronomique (INRA) en 1946, le Centre national d'études spatiales (CNES) en 1961 ou encore l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (INSERM)⁵³. L'État crée toutefois une Direction des bibliothèques en 1945, inédite en ce qu'elle fédère les principales catégories de bibliothèques, qui sont rassemblées sous sa direction et parfois même sa tutelle. Pour la première fois, un organe est en mesure de fixer une politique d'ensemble pour les bibliothèques françaises. Le travail ne manquera pas. Les années 1960 et 1970 voient affluer des investissements conséquents dans les BU, permettant la construction de nombreux bâtiments et un renforcement des effectifs jusqu'à tripler le personnel. La massification de l'enseignement supérieur s'amorce en parallèle, avec un nombre d'étudiants qui double sur cette même période⁵⁴. L'université parvient à se rapprocher d'organismes de recherche tels que le CNRS avec la création en 1966 de labels permettant un rapprochement de personnels et de financements avec des équipes universitaires⁵⁵.

Au total, malgré les efforts déployés durant les Trente Glorieuses, les bibliothèques universitaires à la veille de mai 1968 continuent de souffrir d'un manque de moyens, chronique depuis le XIXe siècle. Le rapide tableau historique que nous avons dressé nous a permis de pointer les spécificités de l'enseignement supérieur français, pour certaines encore ancrées dans sa culture actuelle : la suppression des universités et de leurs établissements documentaires à la Révolution, la distance entre les activités de recherche et d'enseignement, le prestige des grandes écoles, l'importance des facultés au détriment de l'université. La BU, créée tardivement, dotée de faibles

⁵²POULAIN Martine (dir.). *Histoire des bibliothèques françaises – Les bibliothèques au XXe siècle 1914 – 1990*. Paris : Électre, 2009, p. 3.

⁵³CAVALIER François et POULAIN Martine (dir.). *op. cit.* p. 23.

⁵⁴POULAIN Martine (dir.). *op. cit.* p. 5.

⁵⁵CAVALIER François et POULAIN Martine (dir.). *op. cit.* p. 23.

moyens, a depuis lors occupé à l'université une place marginale qui ne lui a pas permis d'être identifiée par les enseignants et les chercheurs comme un interlocuteur privilégié, les conduisant à se tourner vers des bibliothèques de laboratoires ou de facultés⁵⁶. C'est contre cet héritage historique que doit aussi lutter la BU aujourd'hui.

B. De la loi Faure à la loi Fioraso : un univers en mutation au sein duquel les BU cherchent le bon positionnement

La loi dite « Faure » du 12 novembre 1968 constitue un jalon important de l'histoire des universités et des BU depuis les réformes entreprises à la fin du XIXe siècle. Elle modifie tout d'abord leur fonctionnement en plaçant à leur tête un président élu – et non plus un recteur nommé par l'État – et en ouvrant leurs instances, auparavant réservées aux enseignants, à des personnalités extérieures, des membres du personnel et des étudiants. Mais, et c'est là l'essentiel, elle instaure un changement de paradigme en introduisant l'idée d'autonomie administrative et budgétaire des universités. Si celui-ci ne sera véritablement effectif qu'au XXIe siècle, il s'agit déjà d'un tournant fondamental.

Les années 1970 sont des années de crise pour les BU, qui doivent faire face à l'explosion des effectifs étudiants avec des moyens limités, les constructions de bâtiments ne pouvant suivre cette progression⁵⁷. De plus, les bibliothèques universitaires sont confrontées à une hausse des dépenses d'acquisitions et à leur nécessaire informatisation, qui engendre encore des coûts supplémentaires⁵⁸. La situation difficile traversée alors par les BU est exposée dans le rapport Miquel en 1989, qui dresse un bilan très lourd et constate l'inadaptation des établissements documentaires de l'enseignement supérieur aux rapides évolutions sociales⁵⁹. L'importance et la vitalité des bibliothèques dites « de proximité », également pointée par le rapport, est un symptôme de cette difficulté générale des BU à répondre aux attentes et plus particulièrement à celles des chercheurs.

Cette forte présence des bibliothèques de facultés est un phénomène structurel que nous avons déjà évoqué, qui résulte de causes historiques et avant tout du manque de moyens dévolus aux bibliothèques universitaires. En effet, malgré l'affirmation du principe de la concentration des documents dans une bibliothèque centrale à la fin du XIXe siècle, de nombreuses bibliothèques spécialisées centrifuges réservées aux chercheurs avaient vu le jour. Financées sur les crédits alloués aux BU, elles ont contribué à entretenir la situation à laquelle elles tentaient d'apporter une solution en affaiblissant un peu plus encore la position des bibliothèques universitaires et en accentuant la distance déjà existante entre celles-ci et les chercheurs⁶⁰. Ce phénomène historique s'est particulièrement

⁵⁶Appelées Unités d'enseignement et de recherche (UER) à la suite de la loi Faure, puis Unités de formation et de recherche (UFR) après la loi Savary de 1984.

⁵⁷Il faut noter que les BU continuent de faire face à ce problème récurrent. Selon un rapport de 2016 de l'Inspection générale des bibliothèques, il faudrait doubler le rythme actuel de construction pour parvenir à une offre satisfaisante en termes de mètres carrés et de places assises par étudiant. Voir le rapport IGB n° 2016-A04 de novembre 2016, « L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives ». Disponible en ligne : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/32/7/Rapport_definitif_30032017_745327.pdf [consulté le 24 janvier 2019].

⁵⁸Sur la crise des BU dans le courant des années 1970 et 1980, voir LE NEZET Romain. *Le rapport Miquel : étude et bilan d'une politique de redressement des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude, 2009, p. 16 – 17.

⁵⁹*Ibid.*

⁶⁰POULAIN Martine (dir.). *op. cit.* p. 544 et 938 – 939.

accentué après la loi Faure. Le rapport Miquel fait ainsi état de près de 1700 bibliothèques d'UER, d'instituts ou de laboratoires, proposant une offre finalement concurrente aux BU, qui souffrent de l'aspect hétérogène de leurs collections, qui offrent aussi bien des ouvrages spécialisés que d'autres destinés à des étudiants de premier cycle⁶¹. Ces bibliothèques spécialisées bénéficiaient en effet d'un cadre de fonctionnement bien plus souple que les BU, qui pâtissaient d'une centralisation excessive et fonctionnaient sous l'autorité du recteur jusqu'en 1970. Les bibliothèques d'UER étaient en mesure de fixer de façon beaucoup plus libre leur politique d'acquisitions, qui pouvait fluctuer au gré des besoins des enseignants-chercheurs qui la fréquentaient. Elles répondaient de cette manière à un besoin de documentation de proximité. De plus, celles-ci correspondaient bien mieux que les BU aux frontières des disciplines académiques⁶². La loi sur l'enseignement supérieur du 26 janvier 1984, dite « loi Savary » avait pourtant tenté de remédier à cette situation en instaurant la création pour chaque université d'un service commun de la documentation (SCD), censé initialement regrouper l'ensemble des bibliothèques d'une université sous la férule de la BU centrale. La réalité reste cependant plus complexe : la fusion s'est faite de façon très progressive, et elle n'est pas encore achevée partout. De plus, la séparation et les distinctions traditionnelles continuent bien souvent d'être opérées dans les esprits. L'éparpillement des sites et les locaux séparés ne permettent pas une identification claire des interlocuteurs appropriés ; la BU n'est pas toujours le bâtiment dans lequel se rend le chercheur.

Le rapport Miquel n'est pas laissé sans suite par l'État, qui s'emploie à développer et revitaliser les universités et leurs BU⁶³. Un premier plan quinquennal, « Universités 2000 » est mis au point en 1990 pour accompagner la massification toujours croissante du nombre d'étudiants inscrits, notamment en créant des antennes universitaires dans les villes de taille moyenne en vue de restaurer une proximité avec la population sur l'ensemble du territoire national. L'heure est aussi à une tentative de décloisonnement entre l'université d'une part, et les grandes écoles ainsi que les organismes de recherche d'autre part afin de créer de nouvelles synergies : c'est par exemple l'objet des unités mixtes de recherche (UMR). Au tournant du XXI^e siècle, le plan quinquennal U3M (« université du 3^e millénaire « 2000 – 2004) vise moins la création de nouveaux locaux ou de nouvelles universités que la réhabilitation de celles déjà existantes, notamment à Paris, quelque peu délaissée lors du plan précédent. Il cherche également à regrouper les universités à travers la mise au point de pôles de recherche et d'enseignement supérieur (PRES). Ceux-ci constituent un moyen de réponse au classement de Shanghai, dont les critères défavorisent l'enseignement supérieur français, notamment en ce qu'ils ne tiennent pas suffisamment compte de la séparation entre l'université et des centres de recherche tels que le CNRS⁶⁴.

Une étape majeure est franchie en 2007 avec la loi Libertés et responsabilités des universités (LRU) qui peut apparaître en partie comme une adaptation de l'université française au classement de Shanghai. Souvent présentée comme une rupture, c'est avant tout une mesure qui s'inscrit dans la logique de la loi Faure, qu'elle rend en quelque sorte effective⁶⁵. Cette loi prévoit en effet l'autonomie des universités en matière budgétaire, financière et administrative. Dotées d'un budget propre, elles effectuent leurs

⁶¹LE NEZET Romain. *op. cit.* p. 17.

⁶²POULAIN Martine (dir). *op. cit.*, p. 939.

⁶³Sur les suites du rapport Miquel et pour une évaluation détaillée des plans U2000 et U3M, voir LE NEZET Romain. *op. cit.* p. 39 – 46. Sur le classement de Shanghai, voir infra note 64.

⁶⁴Les critères du classement de Shanghai sont les suivants : nombre de médailles Fields et de prix Nobel attribués aux élèves et personnels de l'université, nombre de chercheurs les plus cités dans leur discipline, nombre de publications dans les revues *Nature* et *Science*, nombre de chercheurs répertoriés dans les bases de données *Science citation index* et *Arts & Humanities Citation Index*, le tout au regard de la taille de l'établissement. Ce classement est régulièrement critiqué pour son caractère arbitraire et l'importance disproportionnée qu'il a pu prendre.

orientations stratégiques de manière autonome, et sont désormais responsables directement de leur masse salariale. La loi donne également la possibilité aux universités de devenir propriétaires de leur patrimoine immobilier. Enfin, elle reconfigure les instances de décision de l'université, avec un conseil d'administration modifié et plus restreint⁶⁶. Le décret du 23 août 2011 s'inscrit dans la continuité de la loi de 2007 et précise les missions des SCD, qui doivent, entre autres, « favoriser par l'action documentaire et l'adaptation des services toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue de la recherche »⁶⁷. Il dispose également dans son article 4 que « toute bibliothèque ou tout centre de documentation de l'université a vocation à être intégré dans un service commun », confirmant ainsi la tendance initiée par la loi Savary. Enfin, la loi relative à l'enseignement supérieur et à la recherche de 2013 – appelée également « loi ESR » ou « loi Fioraso » - est venue apporter quelques modifications à la loi LRU, instaurant notamment les communautés d'universités et d'établissements (COMUE) en remplacement des PRES, tout en confirmant ses grands principes de responsabilités et compétences élargies.

L'ensemble de ces mesures ne sont pas sans conséquences sur le fonctionnement des BU : avec la fin des crédits fléchés et l'instauration des arbitrages budgétaires opérés entre services au niveau même de l'université, les lois LRU et ESR les ont obligées à mieux s'insérer dans la vie de leur université. « Au final [...], la principale différence avec la période antérieure à 2007 est l'alacrité toujours plus aiguë avec laquelle les BU sont confrontées à la question de leur pertinence » résume Marc Martinez⁶⁸. Nous l'avons vu, c'est ce contexte spécifique de remise en cause de l'efficacité de la BU et la nécessité de prouver son utilité sociale qui ont été l'un des fondements de la nouvelle place accordée à l'usager et, plus spécifiquement, du développement des services personnalisés. Nous allons à présent examiner la façon dont l'individu est appréhendé dans la culture des bibliothèques françaises, avant de préciser notre définition des services personnalisés et individualisés.

3. LA PRISE EN COMPTE DE L'INDIVIDU PAR UN SERVICE COLLECTIF : LES SERVICES PERSONNALISÉS EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE, APPROCHE ET DÉFINITION.

L'appréhension de l'individu dans ses besoins singuliers par un service collectif tel que la bibliothèque n'a rien d'évident en soi : il s'agit là aussi d'un construit social qu'il convient d'examiner (A), avant de proposer une définition plus précise des services personnalisés et individualisés ; l'évidence apparente du concept entretient un flou sémantique au sein même de la profession, qu'il est

⁶⁵Voir MARTINEZ Marc. « Les bibliothèques dans l'université : l'adaptation à l'environnement post-LRU ». dans CAVALIER François et POULAIN Martine (dir). *op. cit.* p. 51 – 56.

⁶⁶*Ibid.*

⁶⁷Les missions du SCD sont énumérées à l'article 2 du décret, disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2011/8/23/ESRS1101850D/jo> [consulté le 25 janvier 2019].

⁶⁸MARTINEZ Marc. *op. cit.* p. 55.

nécessaire de dissiper pour être en mesure de proposer une typologie des services personnalisés (B).

A. Bibliothèque et individualisme : la notion de publics face à la hausse des exigences

L'insuffisance de la culture du service et de la prise en compte des usagers en France, en lecture publique aussi bien que dans les bibliothèques universitaires, est un fait régulièrement mis en avant⁶⁹. Les bibliothèques françaises dans leur ensemble auraient à souffrir de la comparaison avec leurs homologues étrangères : « Pour les français qui se rendent dans de grandes universités à l'étranger, comme pour les étrangers qui viennent en France, les BU sont une source d'étonnement. [...] Les [étrangers] sont, à l'inverse, étonnés de l'étendue limitée de certains fonds et du fonctionnement insuffisamment tourné vers le public de nombreux établissements »⁷⁰. S'il faut se garder de les opposer trop schématiquement, il est de coutume d'avancer le modèle anglo-saxon comme exemple d'inspiration pour les bibliothèques françaises. La culture anglo-saxonne, libérale et pragmatique, aurait en effet accordé un primat bien plus évident à l'individu et à la satisfaction de ses besoins⁷¹. Il est possible de trouver de nombreuses illustrations historiques à cela : la garantie ancienne des droits individuels au moyen de l'*Habeas corpus*, l'héritage religieux de la Réforme et de son rapport plus intime et immédiat aux Écritures et au savoir, la prépondérance de la pensée économique libérale fondée sur la poursuite des intérêts individuels - finalement canalisés vers le bien collectif par l'action neutre et impartiale du marché, l'importance de la figure du pionnier puis du *self made man* dans la construction de la nation américaine etc. Michel Melot a ainsi pu opposer pour les bibliothèques des pays occidentaux les familles « doctrinale » et « libérale »⁷². La première serait celle des pays de culture latine tels que l'Italie ou la France, de culture humaniste, « construction intellectuelle » fondée sur la collection, tandis que la deuxième serait une bibliothèque « empirique » devant « répondre mot pour mot à toutes les demandes »⁷³. Cette distinction, bien que pertinente, mérite d'être nuancée par un retour sur la prise en compte croissante du public dans les bibliothèques françaises.

Tiphaine Tugault décrit l'évolution de l'approche du public par les bibliothèques vers une granularité de plus en plus fine depuis les années 1980, délaissant la vision d'un public monolithe pour une appréhension plus individuelle⁷⁴. La sociologie de la culture, incontournable en France depuis les années 1960 et les premiers travaux de Pierre Bourdieu, a constitué un apport théorique au service d'une prise de recul des bibliothécaires et d'un glissement sémantique de la notion de « public » vers celle de « publics », terme consacré depuis les années 1990⁷⁵. Cette tendance s'est trouvée confortée par les travaux de Bernard Lahire, tels que *La culture des individus* :

⁶⁹CAVALIER François et POULAIN Martine (dir.). *op. cit.* p. 21. Voir également BERTRAND Anne-Marie. *op. cit.* p. 90 et 168 qui revient à plusieurs reprises sur la « faible culture de service » et la « réticence à l'accueil » des bibliothèques publiques françaises.

⁷⁰CAVALIER François et POULAIN Martine (dir.). *op. cit.* p. 21.

⁷¹C'est le sens de l'essai déjà cité d'Anne-Marie Bertrand visant à comparer la *public library* à la bibliothèque publique française. Bien que ses analyses concernent avant tout la lecture publique, il s'agit d'un ouvrage « d'histoire culturelle » dont les réflexions sont au moins en partie transposables aux bibliothèques universitaires.

⁷²BERTRAND Anne-Marie, *op. cit.*, p. 54 – 55.

⁷³*Ibid.*

⁷⁴TUGAULT Tiphaine. *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude, 2010, p. 29 – 32.

⁷⁵*Ibid.*

dissonances culturelles et distinction de soi, qui situe son étude au niveau de l'individu lui-même et non des catégories sociales, trop imprécises pour constituer une approche pertinente des pratiques culturelles⁷⁶. L'importance de l'être humain en tant qu'individu et le souci de sa singularité semblent désormais constituer une évidence quotidiennement renouvelée, particulièrement ancrée dans la démarche publicitaire et la sphère économique, dépassant de fait largement le cadre des bibliothèques⁷⁷. Marie-Christine Jacquinet, évoquant « les exigences [d']usagers-clients de plus en plus pressantes » et l'habitude récente à la personnalisation des services résume de la manière suivante cette sensation :

« Se poser la question du "comment créer des services innovants en bibliothèque" autorise assurément à réfléchir sur les moyens nécessaires au maintien des missions de service public dans un environnement évolutif. Depuis les années 1980, les fondements des services publics en général et des bibliothèques en particulier ont été profondément modifiés. Dans les entreprises, une nouvelle approche de la relation au client a eu un très fort impact : davantage anticipée, davantage formalisée et normalisée, principalement orientée vers la "qualité de service"⁷⁸. »

L'importance actuellement accordée à l'individu et à sa subjectivité peut être envisagée comme l'aboutissement d'un processus historique extrêmement étendu dans le temps⁷⁹. En effet, si la conscience du caractère unique de chaque individu est aujourd'hui une évidence communément admise, c'est parce que la société dans laquelle nous évoluons est parvenue à un stade d'histoire collective qui lui a accordé cette importance spécifique. Le sociologue Norbert Elias a amplement décrit ce phénomène, traduit en français par l'expression « processus de civilisation », caractérisé par une pacification des rapports sociaux et une montée progressive du contrôle des affects au fur et à mesure de la différenciation des activités sociales, ayant pour effet d'instaurer une différence subjective toujours plus grande entre le « moi » intérieur de l'individu et le corps social dans lequel il évolue⁸⁰. Si ce processus, débuté à la fin du Moyen-âge, n'est ni linéaire ni irréversible, il tend en revanche à exiger, en même temps que s'accroît entre les individus la chaîne d'interdépendance pour leur subsistance, un contrôle de plus en plus poussé de leurs émotions et de leurs pulsions, augmentant à leur yeux l'importance de leur vie intérieure refoulée – en un mot de leur subjectivité – à mesure qu'ils parviennent à de nouveaux stades de conscience de soi⁸¹. Il importe

⁷⁶LAHIRE Bernard. *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris : La Découverte, 2006.

⁷⁷GALAN Sophie. *Enrichir l'offre de la BU par les services non documentaires : une stratégie gagnante pour les bibliothèques ?*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude, 2018, p. 19.

⁷⁸JACQUINET Marie-Christine (dir.). *op. cit.* p. 12.

⁷⁹Ce processus est décrit par l'historien de l'art Erwin Panofsky dans *Saturne et la mélancolie*. L'ouvrage porte sur la notion de mélancolie en Occident et son évolution : de complexion galénique puis de maladie, elle acquiert au cours de la période moderne le sens que nous lui connaissons aujourd'hui pour devenir un sentiment subjectif et transitoire, ce fameux « bonheur d'être triste » évoqué par Victor Hugo. Les auteurs montrent notamment que cette évolution n'a pu se réaliser qu'avec le développement spécifique d'une conscience de soi exacerbée propre à l'individu moderne. Voir KLIBANSKY Raymond, PANOFSKY Erwin et SAXL Fritz. *Saturne et la mélancolie*. Paris : Gallimard, 2009.

⁸⁰Sur le processus de civilisation, deux ouvrages existent en français, bien que ceux-ci aient été considérés comme une œuvre unique par leur auteur ; voir ELIAS Norbert. *La civilisation des mœurs*. Paris : Pocket, 2002 et ELIAS Norbert. *La dynamique de l'Occident*. Paris : Pocket, 2003.

⁸¹Norbert Elias envisage par exemple l'élaboration du *Cogito* de Descartes ou les débuts de la psychanalyse comme des manifestations de ce processus, qui n'ont pu se produire qu'en raison d'un certain stade d'évolution des

donc de dépasser l'opposition couramment effectuée entre individu et société, tous deux étant indissociables : le concept d'individu suppose par essence l'existence d'un collectif ou d'une société, de même que chaque individu possède une marge d'action plus ou moins grande mais toujours réelle sur la structure sociale dans son ensemble⁸². Nobeit Elias décrit ainsi la dialectique en perpétuelle évolution du rapport de chaque individu à sa sphère privée et au monde social, ainsi que la modification constante de l'équilibre « nous/je »⁸³. Sans doute penche-t-on plus aujourd'hui du côté du « je ».

Ce détour par les apports théoriques de la sociologie n'est pas gratuit : il vise à montrer que la question de la prise en compte de l'individu et de ses besoins constitue un problème complexe qui ne saurait être abordé naïvement. Néanmoins, ce problème de l'équilibre « nous/je » se pose de façon pratique aux bibliothèques désireuses de développer des services personnalisés. Celles-ci doivent alors simplifier le réel pour le rendre compréhensible et l'appréhender, selon une formule fatalement imparfaite et nécessitant des ajustements fréquents aux évolutions sociales. À travers la question de l'équilibre optimal entre une offre de services collectifs, destinés à tous, et des services personnalisés au plus près des situations particulières se trouve pointé le risque d'une perte de cohérence de la bibliothèque elle-même et de la dilution du sens de son action⁸⁴. Bertrand Calenge avait déjà posé le problème en ces termes :

« On l'a dit, un service se conçoit en fonction d'un public précis, dont les usages et comportements sont analysés afin de satisfaire ses besoins. Cette segmentation des publics apparaît *a priori* incompatible avec la mission de la bibliothèque publique, qui est de servir l'ensemble des usagers. Il va de soi en outre qu'on ne peut imaginer une segmentation qui recouvrirait l'ensemble des publics à servir, à la façon dont on découpe un gâteau en tranches : les besoins et les usages ne se prêtent guère à une catégorisation universelle. La mise en œuvre des services personnalisés ne serait-elle pas contraire à la mission de la bibliothèque ?⁸⁵. »

Cesser de concevoir le public à travers un prisme universaliste pour envisager les « besoins des usagers en tant qu'individus singuliers »⁸⁶ semble être aujourd'hui un mode de fonctionnement globalement accepté par les professionnels des bibliothèques. Il soulève toutefois des questions de fond : comment répondre aux attentes de chacun sans se disperser et nuire à l'offre proposée à la collectivité ? Pour qui personnalise-t-on les services et à quel titre ? Il s'agit toujours, en définitive, d'arbitrages à opérer qui, nous le verrons, ne sont pas neutres.

La question formulée par Bertrand Calenge est encore d'une brûlante actualité : « Faut-il systématiquement aller "vers" ce que demande le public, quitte à lui "donner les clés" de la bibliothèque ? Ce sont des questions et des débats qui parfois se posent, mais globalement personne ne remet en question le fait d'évoluer pour être plus proches des besoins et des attentes des publics » nous confiait un conservateur à la tête d'un SCD d'une grande ville française [**conservateur 7**] contacté à propos de notre travail⁸⁷. Cette tension entre la défense de l'intérêt général qui anime la bibliothèque en tant que service

rappports sociaux. Notons que Norbert Elias a toujours mis garde quant à une erreur fréquemment commise à propos du processus de civilisation : cette théorie ne comporte aucun aspect téléologique ni jugement de valeur d'une société par rapport à une autre. Il s'agit d'un phénomène historiquement construit, donc révoicable : le fait de progresser tendanciellement vers un contrôle accru des émotions subjectives depuis plusieurs siècles n'engage pas l'avenir des sociétés étudiées, qui peuvent connaître des régressions de ce contrôle, voire s'orienter vers un relâchement de ces tensions.

⁸²Sur la nécessité de dépasser l'opposition de ces deux concepts, voir ELIAS Norbert. *La société des individus*. Paris : Pocket, 1997.

⁸³*Ibid.*

⁸⁴Voir GALAN Sophie. *op. cit.* p. 20 – 21 et la citation de Marie-Lise Tsagouria qu'elle rapporte.

⁸⁵CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 332.

⁸⁶ROCHE Florence et SABY Frédéric. *op. cit.* p. 66.

public et le souci des usagers dans leurs besoins spécifiques est donc un problème complexe, au cœur de notre sujet :

« Les bibliothèques sont un service public, donc on est dans le cadre de l'intérêt général et dans ce sens-là elle se doivent d'être sur une mesure d'équité. Donc il y a forcément une personnalisation parce qu'il y a une adéquation de l'accueil, de l'offre de services aux habitants, si vous voulez, qui sont desservis par la bibliothèque, aux étudiants qui sont desservis par la bibliothèque, mais en même temps, la bibliothèque c'est un espace public, qui se doit aussi d'accompagner les habitants pour leur faire comprendre qu'ils ont tout intérêt à partager leurs besoins avec d'autres, et qu'on soit pas dans l'individualisation des services sinon ensuite on va sur des choses tellement à la carte qu'en fait on devient un client qui rémunère un service parce que "ça correspond à mon besoin". Donc moi je pense... ça me fait aussi penser à l'idée que l'ensemble des services parte des besoins des habitants, donc tout doit être personnalisé mais est-ce que justement il n'y a pas quelque chose à creuser entre "personnalisation" et "individualisation"?

Donc c'est vrai qu'il me semble qu'il y a aussi cette notion d'intérêt général qui est extrêmement importante aujourd'hui pour moi, parce qu'il y a des entreprises qui font du clientélisme avec une réponse vraiment très... qui vont très, très loin dans la réponse aux besoins des clients, mais il y a toujours un moment donné, même une entreprise, elle doit s'arrêter, parce que l'intérêt général fait que elle ne doit pas aller plus loin que certaines choses, parce que sinon... » **(conservatrice 3)**

Cet arbitrage à opérer revient donc à fixer une limite à la personnalisation des services, mais aussi à en dresser une typologie claire, afin de tenter de faire coïncider l'intérêt particulier avec ceux du reste du public, et donc de la bibliothèque. Il serait éclairant d'observer des statistiques précises sur le nombre d'ETP consacrés par les BU aux services personnalisés à destination des différents type de publics afin de connaître les choix qui sont opérés, malheureusement nous ne disposons pas d'enquête récente pouvant nous fournir ce type d'informations.

Retenons qu'il n'existe pas de réponse univoque à cette problématique, qui doit se faire au cas par cas car elle dépend d'un ensemble complexe de paramètres locaux, tels que les moyens financiers et humains de l'établissement, le type de publics à desservir et leurs attentes, les relations avec les autres composantes de l'université etc. La solution idéale a déjà été formulée avant nous par Gaëtan Drolet : « au lieu d'offrir des services pour la masse, nos bibliothèques devraient plutôt songer à offrir massivement des services personnalisés »⁸⁸. Celle-ci nécessiterait des moyens financiers et humains dont ne disposent pas les bibliothèques. En effet, si Bertrand Calenge semble lier le développement de l'offre de services à une extension des moyens disponibles⁸⁹, nous avons vu que le contexte de crise et de raréfaction des crédits pour les bibliothèques ont plutôt contribué à favoriser l'essor des services personnalisés. Il nous faut maintenant

⁸⁷Pour l'exposé de notre méthodologie d'enquête auprès des professionnels des bibliothèques et la liste des entretiens réalisés, voir l'Annexe 1 p. 90. Nous avons décidé de conserver un anonymat complet des répondants afin de pouvoir utiliser pleinement le contenu des entretiens.

⁸⁸DROLET Gaëtan. *op. cit.* p. 45 – 51.

⁸⁹CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 12.

examiner comment s'articule l'offre de services personnalisés aux chercheurs au sein des activités de la BU : nous concluons cette partie par une définition plus précise et une typologie de ces services personnalisés.

B. Services personnalisés et individualisés : distinction et typologie

Nous avons défini en introduction de façon provisoire le service comme un élément de rencontre entre la bibliothèque et le public⁹⁰. Il nous faut à présent affiner cette définition pour proposer une typologie fonctionnelle des services personnalisés en BU. La notion même de service est protéiforme⁹¹ : Florence Roche et Frédéric Saby définissent également le service comme la « rencontre [d']une offre avec des usagers » c'est à dire par son usage. Le service ne saurait exister sans usage, et se définit donc par sa réalisation même : avant celle-ci, il n'existe qu'à l'état de potentialité⁹². Un premier aspect commun à tous les services est donc leur définition par l'usage et l'interaction de l'utilisateur avec l'institution à l'origine de l'offre. La conception d'un service est censée venir répondre à un besoin, perçu, constaté ou anticipé : « Un service de bibliothèque est une prestation, une organisation fonctionnelle ou un outil conçus spécifiquement dans l'objectif final de satisfaire les besoins d'information d'un public préalablement défini, et utilisés directement par ce public » écrivait Bertrand Calenge⁹³.

On peut distinguer une double dimension du service, à la fois abstraite et concrète. Le service étant par essence un acte immatériel, il existe d'abord à l'état de représentation, en ce qu'il prévoit de répondre à un besoin, et ne devient effectif qu'au moment de sa réalisation. Il est nécessaire, pour développer une véritable politique d'offre de services, de se fonder sur une segmentation des publics fréquentant la bibliothèque⁹⁴. Dès lors, quelle segmentation adopter pour organiser le réel et proposer une politique opérante, au plus près des besoins des usagers ? Bertrand Calenge distingue trois niveaux opératoires pour une politique de services : celui de l'individu, celui du groupe et celui de la communauté, auxquels correspondent trois niveaux de services⁹⁵. Rappelons une fois encore qu'il n'existe pas d'approche universellement transposable des publics et que celle-ci dépend aussi bien de l'établissement et des moyens dont il dispose que des publics à desservir et des priorités qu'il entend dégager. C'est toutefois cette distinction qui nous semble la plus pertinente dans le cas des services personnalisés : le public en tant que communauté, bien qu'il présente des caractéristiques communes, n'est pas concerné par des services personnalisés, celles-ci étant trop générales pour définir un besoin précis. En revanche, la notion de personnalisation est pleinement opérante au niveau d'un groupe réduit et homogène de personnes, tout autant qu'au niveau de l'individu lui-même.

Le service se concevant comme un moyen de répondre à un besoin, et se définissant par l'usage qu'il rencontre auprès d'un public, ils nous reste maintenant à définir la notion de personnalisation, et la différence qu'il peut exister avec l'individualisation. Cette distinction n'est pas évidente en elle-même, aussi les termes sont-ils fréquemment employés spontanément de façon interchangeable par les professionnels des bibliothèques, comme en témoigne la réponse d'une conservatrice interrogée à ce sujet :

⁹⁰CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 22.

⁹¹*Ibid.* Bertrand Calenge distingue une dizaine d'acceptions du mot « service ». Voir également ROCHE Florence et SABY Frédéric (dir.). *op. cit.* p. 68.

⁹²*Ibid.*, p. 68 – 69.

⁹³CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 338.

⁹⁴CAVALIER François et POULAIN Martine (dir.). *op. cit.* p. 267.

⁹⁵CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 44.

« Non, non, enfin en termes d'image pour moi ça représente la même entité. Ça me fait aussi penser à un rendez-vous à la carte, enfin vous voyez, c'est vrai que personnalisé... Mais pour moi personnalisé est mieux que individualisé parce que personnaliser c'est vraiment mettre en relation les demandes de besoins et puis répondre à ce besoin. » **(conservatrice 2)**

Un autre conservateur nous a répondu de la manière suivante :

« Au sens strict et dans l'absolu, cela voudrait dire que l'on parvient à adapter un message, voire un service, à chaque usager, individuellement, dans son attente propre. Dans les faits, c'est probablement au mieux à un groupe d'usagers que l'on parvient à s'adresser de façon personnalisée. » **(conservateur 7)**

Ces deux réponses font ressortir l'ambiguïté du terme « service personnalisé » : celui-ci s'adresse-t-il plutôt à un groupe réduit ou à un individu ? Lors de notre introduction, nous avons attribué comme premier sens au mot « personnalisation » celui de donner un caractère spécifique, propre à une personne. Sans doute faut-il rajouter à ce sens celui de prêter un caractère interpersonnel et une présence humaine effectifs à la relation de service :

« De mon point de vue, le point commun de tous les éléments que je viens d'évoquer est la présence "humaine". Il n'y a de service personnalisé que s'il y a des agents derrière, même lorsque cela passe par une interface numérique. À mon avis, les automates de prêt sont l'opposé d'un service personnalisé, par exemple. » **(conservatrice 8)**

« Alors ensuite comment définir un service personnalisé ? Quelque chose qui dépasse le cadre de la relation de plus en plus standardisée qu'on a avec les étudiants qui, dans 90% des cas quand même, tourne autour de la desserte d'une salle de travail en groupe... On ne peut pas avoir un service personnalisé quand on a affaire à 15 ou 20 étudiants, il faut que ce soit vraiment un nombre limité de personnes, mais je pourrais faire rentrer quand même dans cette catégorie là des petits ateliers de 4 ou 5 étudiants. Voilà, c'est ça, c'est pas forcément individuel dès lors que ça découle d'un besoin spécifique, la recherche de la réponse à ce besoin là... à travers un échange qui est quand même un peu durable dans le temps – on ne répond pas en trente secondes – pour moi, il y a un service personnalisé. C'est peut-être un peu vague comme définition mais...[...] Le noyau commun, c'est vraiment d'inscrire quelque chose dans une durée minimale et qui aille au-delà de l'échange courant, standard, qu'on a avec les $\frac{3}{4}$ de la population de l'université. » **(Conservatrice 4)**

Raphaëlle Gilbert distingue 4 types de services, « en fonction du rôle et de la place de l'utilisateur » et donc du « degré de personnalisation du service » : les services génériques, identiques pour tous les usagers, les services spécialisés à destination spécifique d'un public précis tel que les handicapés, les services personnalisés, destinés à tous mais « adaptables » en fonction de chacun, et enfin

I. Approche méthodologique : Genèse et définition des services personnalisés

les services individualisés qui « prennent en compte les besoins particuliers des individus »⁹⁶. Nous adopterons une distinction légèrement différente, plus proche de celle de Bertrand Calenge : nous envisageons le service individualisé comme une forme particulière, plus poussée, de service personnalisé. Ce dernier vise à répondre aux besoins spécifiques d'un groupe réduit et suffisamment homogène, tandis que le service individualisé, véritablement impossible à reproduire, cherche à répondre à un besoin strictement individuel. Le service personnalisé peut ainsi déboucher sur sa forme plus particulière qu'est le service individualisé, par exemple lorsqu'à l'occasion d'une formation de groupe, il s'avère qu'un usager a un niveau d'attente différent des autres : une séance individuelle peut lui être proposée ultérieurement afin de ne pas pénaliser le groupe entier par le traitement d'un besoin distinct. Le service est personnalisé ou individualisé dès lors qu'il vise à répondre au besoin spécifique d'un groupe précis ou d'un individu, et/ou qu'il s'inscrit dans une relation interpersonnelle d'une durée suffisante pour dépasser le cadre d'un échange « standard ».

Nous souhaitons donc distinguer trois types de services personnalisés, par degrés de personnalisation : en premier lieu, les services génériques, offerts à un large public, devenant services personnalisés au moment de leur utilisation par l'utilisateur, tels que le service de référence ou la suggestion d'achat. Un deuxième type de service serait celui des services déjà personnalisés par le public auquel ils se destinent, tels que les formations aux groupes de doctorants ou l'accès au site de la bibliothèque par profil personnalisé. Enfin, les services individualisés, à l'instar du rendez-vous avec un bibliothécaire. Cette distinction a parfois été spontanément effectuée par les personnes que nous avons interrogées :

« Peut-être qu'un service personnalisé peut s'adresser à un groupe de personnes assez large [...]. Le service individualisé, là effectivement on est plus sur du service à la personne, donc un service qui va être un accompagnement d'une personne sur un besoin qui va lui être spécifique. » **(conservatrice 5)**

Enfin, se pose selon nous la question des services personnalisés à distance : la personnalisation ne peut-elle avoir lieu qu'en présence de l'utilisateur et du bibliothécaire ? Nous n'effectuerons pas de distinction des services sur ce critère qui n'est pas selon nous un obstacle à une certaine personnalisation des services, bien que celle-ci soit plus poussée lorsque les individus partagent le même espace physique. Si nous revenons à notre définition d'un service personnalisé mettant en contact des êtres humains en vue d'un échange plus durable qu'une relation standardisée telle que celle du prêt retour ou d'une demande d'information basique, les moyens de communication à distance peuvent parfois au contraire se révéler support efficace de certains services personnalisés.

Nous sommes désormais en mesure d'aborder les services personnalisés proposés aux chercheurs par les bibliothèques universitaires françaises, selon les critères que nous venons de définir, en les confrontant à l'expérience des professionnels qui les conçoivent et les mettent en œuvre, mais aussi à celle des publics qui en font l'usage.

⁹⁶GILBERT Raphaëlle. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude, 2010, p. 34 – 35.
DELESPIERRE Louis | DCB 27 | Mémoire d'étude | mars 2019
Droits d'auteur réservés.

II. LES SERVICES PERSONNALISÉS AUX CHERCHEURS DANS LES BU FRANÇAISES : TOUR D'HORIZON ET RETOURS D'EXPÉRIENCE.

Nous reprendrons pour ce développement la typologie que nous avons adoptée au cours de la partie précédente : nous étudierons en premier lieu les services génériques personnalisés par les usagers au moment de leur utilisation (première partie), puis les services personnalisés « par nature » (deuxième partie) avant de terminer cette partie par l'étude des services individualisés (troisième partie). Nous ne saurions prétendre à l'exhaustivité à travers cette présentation : notre typologie ne vise pas à recouvrir l'ensemble de l'existant mais à proposer une approche « de terrain » des services personnalisés les plus saillants et les plus pertinents. Nous excluons ainsi de notre propos certains services pouvant faire partie de cette catégorie mais nous semblant moins essentiels, notamment pour les chercheurs, tels que le prêt d'ordinateur ou la délivrance d'un quitus. L'accueil, service individualisé s'il en est, ne sera pas abordé, car il constitue une problématique plus adaptée à un mémoire complet⁹⁷. Pour la même raison, nous n'aborderons pas la question des services personnalisés à destination des publics empêchés, qui mériterait également une approche détaillée dans le cadre d'un mémoire entier. Les chiffres et analyses présentés dans cette partie sont fondés sur le recueil d'informations auprès de 54 sites internet de SCD et bibliothèques en France, ainsi que sur les entretiens que nous avons pu mener aussi bien auprès de professionnels des bibliothèques que de chercheurs⁹⁸. Les sites que nous avons consultés et les chiffres que nous produisons à partir de ces consultations ne représentent pas la totalité des bibliothèques universitaires françaises, mais constituent un panel assez largement représentatif selon nous.

1. LES SERVICES GÉNÉRIQUES PERSONNALISABLES

Il s'agit ici de décrire des services offerts à l'ensemble des publics mais se prêtant à une personnalisation ou une individualisation et pouvant également intéresser les chercheurs.

A. Le prêt entre bibliothèques (PEB)

Le service du PEB, piloté par l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (ABES), permet aux usagers des bibliothèques et centres de documentation d'accéder à des documents détenus par d'autres établissements sous

⁹⁷Nous signalons à ce titre le mémoire d'étude à paraître d'Adrien Barbé sur les banques d'accueil.

⁹⁸Nous renvoyons à nouveau à l'annexe 1 pour des précisions méthodologiques concernant les entretiens réalisés avec des professionnels des bibliothèques. L'annexe 2 concerne la méthodologie des entretiens menés avec des chercheurs. Enfin, l'annexe 3 recense la liste des SCD compris dans notre étude et la grille de critères appliqués pour notre recherche.

II. Les services personnalisés aux chercheurs dans les BU françaises : tour d'horizon et retours d'expérience.

forme originale ou de reproduction⁹⁹. L'intégralité des établissements qui ont fait l'objet de notre enquête proposent le service du PEB à leurs usagers - généralement leurs inscrits. Il s'agit donc à première vue d'un service générique, qui comporte toutefois un premier degré de personnalisation dans la mesure où il n'est pas nécessairement gratuit et peut-être modulé au niveau tarifaire selon le type de publics concernés, et faire l'objet d'une prise en charge par les UFR ou les laboratoires de rattachement des chercheurs. En effet, si le service peut être gratuit pour tous les usagers, comme c'est le cas à l'université Paris Est Créteil (UPEC), une distinction peut être opérée en faveur des chercheurs, à l'instar du SCD de l'université d'Evry Val d'Essonne, qui propose ce service gratuitement pour les enseignants-chercheurs. À l'inverse, le PEB peut également être facturé plus lourdement à cette dernière catégorie de public comme le fait le SCD de l'université Le Havre Normandie. Le délai moyen constaté pour la fourniture d'un document au moyen du PEB est d'une à trois semaines. Le tarif pour une monographie venant d'une bibliothèque française est souvent compris dans une fourchette de 5 à 10 euros, et l'article d'un périodique coûte généralement de 3 à 7 euros, parfois par tranche de 50 pages. Ces tarifs évoluent à la hausse pour les documents appartenant à des bibliothèques étrangères. Enfin les conditions de prêt d'originaux sont décidées par la bibliothèque d'origine du document, et la durée de celui-ci est comprise le plus souvent dans une période de 2 à 4 semaines.

Le PEB fait l'objet d'une personnalisation plus poussée dès lors qu'il est mis en œuvre, puisqu'il vient répondre au besoin d'un usager unique : de générique, le service devient alors individuel et difficilement reproductible, puisqu'il satisfait un besoin spécifique à un moment précis. L'idée de « juste à temps » peut, en ce sens, être elle aussi constitutive d'un service personnalisé puisqu'il s'agit alors pour la bibliothèque d'être en capacité de répondre à un besoin au bon moment, et donc d'être adaptable dans le temps aux attentes des publics. Le PEB, bien qu'il ne s'agisse pas d'un service récent¹⁰⁰, continue de rencontrer une demande réelle du public en recherche, notamment en sciences humaines et sociales (SHS), qui utilise dans une plus large mesure la documentation papier que les chercheurs en sciences ou en santé¹⁰¹. Plusieurs chercheurs interrogés nous ont confirmé l'importance qu'a pu prendre le PEB dans leur parcours :

« J'ai utilisé le PEB pour les livres qui me manquaient, pour le M1 et M2 recherche. Je l'ai utilisé pour le M1 beaucoup plus souvent que pour le M2 étant donné que je travaillais sur un sujet "orientalisant" pour le M1, qui n'était pas particulièrement la spécialité de Pau, donc oui je l'ai utilisé assez souvent. Je crois que j'ai eu 50 euros de facture à la fin de mes PEB. [...] 50 euros c'est beaucoup mais j'en avais vraiment pris pas mal, en plus il y avait des articles, ils me les ont photocopiés, ils me les ont envoyés, ça m'appartenait, donc moi je trouve pas ça si... injuste ou inéquitable que ça. » (chercheur 6)

⁹⁹Voir sur le site de l'Abes : <http://www.abes.fr/Sudoc/Pret-entre-bibliotheques-PEB> [consulté le 31 janvier 2019]. Une liste des établissements faisant partie du réseau du PEB est disponible à l'adresse suivante : <http://www.abes.fr/Sudoc/Pret-entre-bibliotheques-PEB/Le-reseau-PEB> [consulté le 31 janvier 2019].

¹⁰⁰Le prêt entre bibliothèques est une pratique très ancienne ; voir NORTIER Michel. « Le Prêt entre bibliothèques en France ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1965, n° 4, p. 119-131. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1965-04-0119-002>. [consulté le 31 janvier 2019].

¹⁰¹Il convient bien sûr de se garder d'une opposition trop schématique. Toutefois, les statistiques démontrent encore l'attachement de ces chercheurs au papier, réaffirmé également dans les entretiens que nous avons pu mener. Les chercheurs interrogés sont tous adeptes d'une pratique hybride entre le papier et le numérique, avec une préférence pour le papier en cas de lecture longue, et pour le numérique pour ses fonctions ajoutées, notamment l'OCR. Une récente étude de la Bibliothèque universitaire des langues et des civilisations (BULAC) disponible en ligne confirme ces tendances observées parmi les chercheurs de SHS : <https://bulac.hypotheses.org/3347> [consulté le 31 janvier 2019].

« À Montpellier, où il y avait une bonne bibliothèque mais pas bien adaptée pour mes études, j'ai eu besoin du PEB et là j'avais un contact direct avec le bibliothécaire, qui m'a beaucoup aidé, pour avoir tous les livres dont j'avais besoin. Je l'avais trouvé [le service du PEB], quand j'étais à la Sorbonne, j'avais remarqué qu'il y avait la possibilité de demander des livres, alors je l'utilisais. Mais je l'ai bien utilisé à Montpellier je pense, j'ai payé pour une cinquantaine de livres dans toutes les bibliothèques de France, c'était vraiment un bon service je trouve. »
(chercheur 7)

Bien qu'une rénovation du PEB ait été engagée depuis l'année 2018 afin de permettre un échange simplifié de documents sous forme électronique ou un envoi sous forme papier partout en France¹⁰², l'importance de ce service, même sous sa forme actuelle, nous a également été confirmée spontanément par une conservatrice interrogée sur les services personnalisés proposés par son établissement :

« Le PEB est en baisse, mais l'activité reste importante. Ce sont principalement des masters et des enseignants-chercheurs qui utilisent le service. La communication est plus difficile auprès des doctorants. Service qui perd un peu de son intérêt face au développement de l'offre numérique, en particulier pour les articles. Rien n'est automatisé. L'utilisateur peut faire sa demande en ligne, mais mes collègues du service recherchent chaque document au cas par cas, avec parfois un dialogue avec l'utilisateur pour préciser la demande pour des documents complexes, et un appel de chaque usager lorsque le document demandé est arrivé. » **(conservatrice 8)**

Le PEB reste donc un service individualisé répondant à un réel besoin, indispensable dans la palette des services proposés par les BU malgré son caractère potentiellement payant, qui pourrait sembler *a priori* constituer un frein, notamment pour les étudiants de master.

B. La suggestion d'achat et la numérisation à la demande

Nous envisageons de manière simultanée ces deux services, qui peuvent être rapprochés dans la mesure où ils concourent tous deux à enrichir ou valoriser le fonds de la BU qui les propose en se fondant sur une demande individuelle, l'enjeu étant de parvenir à canaliser ces services de manière à les rendre utiles aussi bien à l'utilisateur dans son besoin précis qu'à la collectivité dans son ensemble.

La suggestion d'achat, à l'instar PEB, n'est pas un service nouveau ou innovant en soi. Proposé de longue date dans les bibliothèques, il peut se faire en ligne en remplissant un formulaire, ou en présentiel par le biais d'un cahier de suggestions. L'ensemble des SCD étudiés proposent ce service. Tout comme le PEB, il s'agit d'un service générique, offert à tous les usagers – souvent même aux non-inscrits¹⁰³ – qui se personnalise par l'utilisation qui en est faite : il devient dès

¹⁰²Voir l'action 14 du projet d'établissement 2018 – 2022 de l'Abes projetant « d'accompagner la rénovation du PEB et de la fourniture de documents à distance (FDD) ». Disponible en ligne à sur le site de l'Abes : <http://www.abes.fr/Sudoc/Pret-entre-bibliotheques-PEB> [consulté le 31 janvier 2019].

¹⁰³La fonctionnalité de suggestion d'achat en ligne nécessite parfois un compte lecteur, excluant de fait les non-inscrits.

lors un service répondant à un besoin précis, individuel ou d'un segment restreint du public, marqué dans le temps. La réponse apportée par la bibliothèque et le traitement de la demande peuvent ici se prêter à un supplément de personnalisation, notamment dans le cas d'une suggestion en ligne, qui laisse la possibilité d'un suivi plus précis de la demande. Certaines bibliothèques annoncent ainsi à l'utilisateur à l'origine d'une demande qu'une réponse motivée – notamment au regard de la charte ou de la politique documentaire de l'établissement - lui sera faite dans un délai précisé. Certaines bibliothèques poussent plus loin la personnalisation du service en fournissant le contact de la personne responsable de la collection – c'est le cas du SCD de l'université Lyon 3 ou du SCD de l'université du Havre - ou en fournissant la liste des personnes en charge des fonds selon leur thématique. L'utilisateur est ainsi laissé libre de contacter le bibliothécaire référent par domaine pour engager une réflexion commune. La personnalisation d'un service n'est donc pas seulement le fait de la bibliothèque : c'est également à son bénéficiaire de s'en emparer et de contribuer à le modeler selon ses besoins spécifiques, et par ce moyen à créer du lien entre la bibliothèque et son domaine de recherche. Ce service permet de créer une confluence entre les intérêts de l'institution et ceux des chercheurs en tant qu'individus : le service devient mutuel puisqu'une veille documentaire n'est jamais parfaite ou sans lacune, et que l'apport de l'utilisateur permet d'enrichir le fonds par un travail collectif avec les bibliothécaires. Le besoin et la relation de service se trouvent ici presque inversés : en ce cas, le chercheur est autant utile – sinon plus – à la bibliothèque qu'elle ne l'est pour lui.

Il est intéressant de constater des divergences dans les retours d'expérience que nous avons pu recueillir : les suggestions d'achats, d'un établissement à l'autre, ne semblent pas revêtir la même importance (« C'est déjà assez difficile de recueillir des suggestions d'acquisitions, en général, que ce soit des enseignants ou des étudiants », **conservatrice 1**). En revanche, le principe de ce service n'est jamais remis en cause par les bibliothécaires, qui l'envisagent comme un aspect fondamental du rôle de la BU, en ce qu'il permet de se situer au plus près des attentes des publics.

« Je considère que c'est dans la nature même de nos fonctions de nous adapter aux besoins des usagers. Nos usagers nous font remonter leurs besoins documentaires par le biais de suggestions d'achat et nous adaptons notre politique d'acquisition en fonction. Certains laboratoires de recherche nous contactent pour développer un aspect très spécifique de nos collections afin de répondre à un besoin précis qu'ils ont ou vont avoir en lien avec un projet de recherche. Idem pour les ressources électroniques, l'acquisition de périodiques, etc. » (**conservatrice 8**)

Nous avons pu noter au cours de nos entretiens avec des chercheurs leur intérêt pour la richesse de la collection des bibliothèques qu'ils fréquentent, ainsi que leur attachement au dialogue avec les bibliothécaires, notamment en ce qui concerne la co-construction du fonds¹⁰⁴. Une telle démarche, fondée sur la charte documentaire de l'établissement, permet aux usagers de mieux saisir l'histoire du fonds, la logique de sa construction et les enjeux de son développement. Mieux encore, elle permet de tisser un lien entre le personnel de l'établissement et le public de niveau recherche, constituant une « porte d'entrée » dans leurs champs réciproques et un outil de compréhension mutuelle. L'École française de Rome (EFR) propose à ce titre un rendez-vous individuel avec le directeur de la bibliothèque pour chaque nouveau membre, afin de faire le point

¹⁰⁴Nous reviendrons au cours de notre développement ultérieur sur l'importance fondamentale que revêt la collection d'une bibliothèque pour les chercheurs.

sur ses besoins documentaires en lien avec son domaine de recherche et d'envisager d'éventuels achats en vue d'enrichir le fonds de l'établissement¹⁰⁵. Une feuille de suivi est ensuite régulièrement tenue : le rendez-vous est donc une impulsion initiale permettant de signaler aux chercheurs l'importance accordée à leur point de vue sur le fonds et d'initier un dialogue constructif. Cette démarche n'est certes pas transposable universellement dans les BU, qui n'accueillent pas un public aussi homogène que la bibliothèque de l'EFR. Elle constitue néanmoins une source possible d'inspiration, et confirme par les retours unanimement positifs dont elle fait l'objet le bien-fondé de l'association des chercheurs à l'enrichissement du fonds.

« Mais parce que pour l'expérience que j'ai eue, je pense que la plupart des fois j'évite, si j'ai quelque chose de technique, j'essaie de demander directement à la personne qui s'occupe d'acheter les livres, et pas aux personnes en salles [...]. Mais si c'est plutôt des demandes de bibliographie, demandes d'acquisitions, là je préfère éviter, et essayer d'aller voir directement le niveau au-dessus. Donc, ensemble, avec le directeur de la bibliothèque, on s'est vu deux ou trois fois, je lui ai amené une liste de choses que je pense, sont nécessaires, pas seulement pour mes recherches, mais pour le fonds. [...]. Et souvent, c'est quelque chose que j'aime bien, souvent je dois dire parce qu'il y a des petites choses à acheter, et souvent suis très passionné d'acheter des choses parce que quand je vois des bibliothèques où il manque des choses nécessaires et que ce sont des bibliothèques qui en théorie font ça, alors j'aimerais bien avoir un rapport un peu plus direct, pas seulement demander des livres, mais pouvoir parler avec quelqu'un, lui dire "regarde par exemple il y a cette revue, c'est très important, vous devez l'acheter" parce que c'est différent, écrire ou parler, pour expliquer, exposer ses motivations, le pourquoi. À ce moment là, le chercheur comprend aussi la politique du bibliothécaire, et c'est une manière... Là j'ai compris et j'ai commencé à demander les livres qui sont nécessaires, aussi du point de vue de la bibliothèque, en essayant d'éviter les livres qui me sont nécessaires seulement à moi mais pas à la bibliothèque. Donc, pour ce qui me concerne, le rapport direct avec quelqu'un, c'est la chose qui t'aide, parce que tu as la possibilité de parler de plein de choses. » **(chercheur 7)**

« C'est très important. On réfléchit à la manière dont ton sujet de recherche peut apporter, par les acquisitions, à la bibliothèque. C'est très important, surtout pour des gens comme moi qui ne font pas une recherche sur un sujet dans le cœur documentaire. [...] A mon avis, peut-être, ce qu'il faudrait faire, c'est justement créer plus de lien entre les chercheurs et les bibliothécaires. [...] J'aime bien les bibliothèques où on te propose autre chose qu'un service impersonnel. » **(chercheuse 5)**

« En fait on a un intérêt mutuel, je ne sais pas si c'est quelque chose qui se fait en BU, ça dépend des facs ». **(chercheuse 1)**

¹⁰⁵Les membres de l'École française sont généralement des post-doctorants présents pour un an renouvelable deux fois. Leur nombre réduit (quinze à vingt) est propice à une relation de proximité avec le personnel de la bibliothèque et à l'introduction massive de services personnalisés, selon la formule déjà citée de Gaëtan Drolet.

II. Les services personnalisés aux chercheurs dans les BU françaises : tour d'horizon et retours d'expérience.

Si ce service, par la personnalisation des rapports qu'il est susceptible de susciter entre un usager et un responsable de collection, apparaît comme un excellent moyen d'enrichir le fonds de la bibliothèque et d'amorcer un dialogue durable avec les chercheurs, il comporte toutefois un risque de dispersion réel pour l'établissement. Il est nécessaire de tempérer celui-ci par une politique d'acquisitions clairement balisée et formalisée, fondée sur une charte documentaire, afin d'éviter que ce service ne devienne trop « à la carte » et perde en cohérence. Les besoins individuels doivent être satisfaits dans la mesure des moyens disponibles, à condition qu'ils servent aussi un intérêt plus large, celui du service et des autres usagers.

Le service de numérisation à la demande est quelque peu similaire à celui de la suggestion d'achats : fondé sur une demande individuelle ou sur les besoins d'un groupe restreint, il sert un public plus large en finançant la numérisation du fonds de la BU, et donc une meilleure accessibilité et une valorisation accrue des collections. La numérisation à la demande est moins universellement proposée que la suggestion d'achat par les BU¹⁰⁶. Elle se traduit par la délivrance d'un *e-book* à l'usager et le versement dans la bibliothèque numérique de la BU de l'ouvrage numérisé, sur le modèle de Gallica. Elle concerne les ouvrages libres de droits, sauf exceptions prévues par la loi, notamment pour les publics empêchés en situation de handicap¹⁰⁷. Ce service n'est pas proposé à titre gratuit et peut se révéler onéreux : un forfait de base peut être appliqué pour une numérisation d'image, ou d'un document selon sa nature (classique, beau livre ou patrimonial par exemple), assorti d'un tarif à la page¹⁰⁸. La fonction de reconnaissance optique de caractères (OCR) peut également être proposée dans certains cas pour un coût plus élevé. La numérisation à la demande concourt donc, selon un principe comparable à celui de la suggestion d'achats, à l'enrichissement du fonds : la demande et les besoins individuels servent un intérêt collectif à travers ces services. Nous verrons dans la suite de notre propos que la question d'une numérisation de documents pour fournir un corpus *ad hoc* et sur mesure est une des orientations vers lesquelles doivent se tourner les bibliothèques.

C. Le service de référence et le chat

Le service de référence, apparu aux États-Unis durant les dernières décennies du XIX^e siècle¹⁰⁹, est un service de renseignement proposé par les bibliothèques : l'usager pose une question au bibliothécaire qui lui délivre une réponse personnalisée.

¹⁰⁶Nous citons ici les principaux exemples des établissements concernés par notre étude : le SCD de l'université Bordeaux Montaigne, de l'université Clermont-Auvergne, de l'université de Lorraine, la BIU Santé, la BNU de Strasbourg et les SCD des universités de Toulouse 2 et Toulouse 3.

¹⁰⁷Ces exceptions sont prévues par la loi n° 2006 - 961 du 1^{er} août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information et par la loi LCAP, n° 2016 - 925 du 7 juillet 2016 relative à la liberté de création, à l'architecture et au patrimoine. Cette dernière loi étend le champ de l'exception prévue auparavant et dispose que « toute personne atteinte d'une ou de plusieurs déficiences des fonctions motrices, physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques peut se voir communiquer une version adaptée d'une œuvre, dès lors que l'auteur ou les ayants-droit ne mettent pas cette œuvre à disposition du public sous une forme qui correspond à ses besoins ». Voir le site de Légifrance : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000266350&dateTexte=> et <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032854341&categorieLien=id> [consultés le 31 janvier 2019].

¹⁰⁸C'est par exemple le choix opéré de la BU de Clermont-Ferrand.

¹⁰⁹Voir SORET David. « Les services de référence dans un environnement concurrentiel ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2007, n°6, p. 20 – 24. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003>>. [Consulté le 31 janvier 2019].

Essentiellement « présentiel » à l'origine¹¹⁰, il s'est ensuite décliné à distance selon différentes modalités telles que le courrier et le téléphone puis, plus récemment, en ligne. Service emblématique de la bibliothèque, notamment dans la culture anglo-saxonne, l'arrivée d'internet et d'une information disponible gratuitement et instantanément a constitué une crise qu'il a fallu surmonter¹¹¹. L'irruption d'internet n'a toutefois pas mis fin au service de référence mais a simplement contribué à son évolution, introduisant notamment la possibilité du *chat*, ou clavardage. On distingue en effet deux types de réponses : asynchrones lorsqu'elles sont différées dans le temps, généralement pour laisser au bibliothécaire le temps de réaliser des recherches plus avancées, et synchrones lorsque la discussion avec l'utilisateur se fait en temps réel, sous forme de *chat*. Dans le cas du service de référence, la dématérialisation ne s'oppose pas à la personnalisation, et contribue au contraire à la qualité du service par une disponibilité accrue du bibliothécaire : ce sont, *in fine*, deux personnes mises en relation en vue de répondre au besoin spécifique de l'individu demandeur, potentiellement de façon instantanée grâce au clavardage.

Les services de référence proposés par les BU ont longtemps été pointés pour leur retard¹¹². Sur les mondes anglo-saxon et scandinave tout d'abord, mais également sur la lecture publique, qui s'est emparée plus tôt des nouvelles fonctionnalités offertes par internet : le « Guichet du savoir » de la bibliothèque municipale de Lyon (BML) fut ainsi lancé en avril 2004, le service d'information des bibliothécaires à distance (SINDBAD) de la Bibliothèque nationale de France (BnF) en novembre 2005, « Biblosésame » – piloté par la Bibliothèque publique d'information (BPI) et devenu en 2015 « Eurêkoi » – en janvier 2006¹¹³. Le service de référence universitaire se distingue quelque peu de celui de la lecture publique par la teneur des questions adressées au bibliothécaire : le premier traite avant tout de demandes documentaires et bibliographiques, tandis que le second concerne un public plus large, aux attentes plus disparates. Ce service contribue à donner une image positive de l'établissement qui le propose, par sa démarche tournée vers l'utilisateur et l'assimilation de la bibliothèque à une information fiable et disponible¹¹⁴. Ce service n'est toutefois pas gratuit pour la bibliothèque, notamment en termes de temps de travail et peut se révéler chronophage pour les agents.

Les BU françaises se sont employées à réduire leur retard : on pouvait déplorer l'absence totale de *chat* au milieu des années 2000 et un service de référence encore peu présent numériquement¹¹⁵. On peut aujourd'hui compter 20 services de *chat* sur les 54 SCD envisagés, et la présence quasi-systématique d'un service de référence asynchrone, parfois identifié par une appellation spécifique,

¹¹⁰ACCART Jean-Philippe. *Les services de référence, du présentiel au virtuel*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

¹¹¹ELLIS A. Lisa. *Teaching Reference today : new direction, novel approaches*. Lanham : Rowman & Littlefield, 2016. David Soret situe leur apogée dans le milieu des années 1990, suivi immédiatement d'une crise profonde due au bouleversement d'internet : cf. SORET David. *op. cit.* p. 20 – 24.

¹¹²NGUYEN Claire. « Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2006, n° 3, p. 54 – 57. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0054-009>>. [consulté le 2 février 2019].

¹¹³NGUYEN Claire. *Ibid.*

¹¹⁴ACCART Jean-Philippe. *op. cit.* Les services de références que nous avons cités contribuent à l'identité spécifique de la bibliothèque qui les propose, et donc à son image de marque ; cet intérêt du service de référence est évoqué dans ACCART Jean-Philippe (dir.). *Personnaliser la bibliothèque. op. cit.*

¹¹⁵NGUYEN Claire. *op. cit.* p. 54 – 57.

II. Les services personnalisés aux chercheurs dans les BU françaises : tour d'horizon et retours d'expérience.

telles que « Bumerang » à Clermont-Ferrand ou « Qui c'est qui sait ? » au SID de Grenoble¹¹⁶. De plus, certaines BU ont mis au point depuis 2008 un réseau de dimension nationale appelé « Ubib », qui assure un service de clavardage du lundi au vendredi de 9h à 18h, en sus du service asynchrone de renseignement à distance¹¹⁷. À l'instar des services de référence classiques de l'enseignement supérieur, Ubib traite les questions d'ordre documentaire et méthodologique mais n'effectue pas de consultation juridique ou médicale ni un travail de recherche avancée à la place des étudiants. L'apport du réseau Ubib est précisément de mutualiser les coûts et de répartir la charge de travail que représente le *chat* entre les agents des différents établissements, de façon à alléger la charge du service en termes d'ETP. En ce sens, il constitue un formidable outil connecté qui permet également, comme les autres *chats*, de lever les inhibitions face au public de certains bibliothécaires.

Toutefois, aussi bénéfique qu'il puisse être pour d'autres types de publics, le service de référence ne constitue sans doute pas le service personnalisé le plus utile aux chercheurs. Le retard français pris en ce domaine montre une tradition différente de la culture anglo-saxonne, pour laquelle ce service revêt une importance supérieure et plus évidente¹¹⁸. Si la remise en cause de l'utilité d'un tel service est hors de propos, cette différence culturelle souligne que ce service n'est peut-être pas totalement entré dans les mœurs de l'enseignement supérieur en France, malgré les avantages qu'il présente, notamment en termes d'accès rapide à une information spécifique. (« ici, les services de référence en ligne qu'on a pu mettre en place, c'est vraiment très très peu de demandes » conservatrice 4).

Nous allons maintenant aborder les services personnalisés « par nature ».

2. LES SERVICES PERSONNALISÉS À DESTINATION DES CHERCHEURS

On peut compter parmi les services personnalisés aux chercheurs la réservation de salles ou d'espaces dédiés (A), d'autres services facilitateurs tels que l'accès au site de la BU par profil, des conditions de prêt spécifiques ou des horaires d'ouverture élargis (B), ainsi que les formations spécifiques conçues à leur égard (C).

A. La réservation de salles

La réservation de salles est un service couramment offert aux publics des BU : il s'apparente encore une fois à un service générique personnalisé au moment de son usage par un individu ou un groupe. Toutefois, ce service existe à « l'état personnalisé » dans

¹¹⁶Nous comptons 46 SCD proposant un service de référence clairement identifié sur les 54 sites abordés dans notre étude.

¹¹⁷Un tel réseau était déjà préconisé depuis les années 2000. Voir NGUYEN Claire. *op. cit.* et ACCART Jean-Philippe. *op. cit.* On compte une vingtaine d'établissements membres du réseau Ubib, principalement dans l'ouest et le nord de la France, ainsi qu'en Alsace. Pour la liste complète des partenaires Ubib, voir <http://www.ubib.fr/index.php?page=partenaires> [consulté le 2 février 2019].

¹¹⁸NGUYEN Claire. *op. cit.* p. 54 – 57. Voir également BERTRAND Anne-Marie. *op. cit.* p. 189.

certaines bibliothèques qui proposent des salles spécifiquement dédiées aux doctorants ou aux enseignants-chercheurs. Nous pouvons distinguer deux volets de ce service : la réservation d'une salle pour l'usage direct du ou des chercheurs à l'origine de la demande, et la réservation de salles de type *Learning lab* ou de pédagogie innovante, disponibles à la demande d'un enseignant souhaitant en disposer en vue d'une formation spécifique pour ses élèves. Ce type de service personnalisé est encore minoritaire dans les établissements concernés par notre enquête : nous avons recensé 9 SCD mettant à disposition des salles de pédagogie innovante ou des *Learning labs*, et 8 mettant à disposition des espaces dédiés aux chercheurs à partir du master ou du doctorat.

La mise à disposition d'espaces de travail ou de détente spécifiques aux chercheurs constitue un service personnalisé évoqué de façon spontanée au cours de plusieurs des entretiens que nous avons menés :

« Deux réflexions me viennent : [...] c'est qu'on forme un public beaucoup plus restreint, en termes de nombre, donc l'échelle de ces fameux espaces de convivialité, c'est pas la même échelle s'il s'agit d'avoir un endroit pour que quelques chercheurs aillent discuter entre eux.

Deuxième point : il y a quand même aussi, dans ma fréquentation des bibliothèques, et là je pense que je peux parler pour quasiment tous les collègues, un élément important qui en fait ne va pas forcément arranger vos affaires, qui est qu'à partir du moment où on devient chargé de TD ou enseignant, on choisit aussi les bibliothèques pour ne pas croiser ses étudiants. Et je pense qu'un des grands succès de la BnF et du rez-de-jardin, c'est aussi que tout simplement, un chercheur sait que, en allant là, ULM ça marche aussi pour tout un tas de professeurs, il n'y aura pas leurs étudiants. Moi ça me faisait bizarre d'aller bosser à Tobiac et de voir mes étudiants, même si... enfin ils sont "chou". [...] Simplement... je pense qu'il y a des rapports différents à la concentration, et encore il y a des pratiques différentes de la bibliothèque, qui font qu'on peut avoir tendance à privilégier un espace avec uniquement des chercheurs plutôt que d'être entouré de "vingtenaires" qui se draguent et qui font du bruit. Et ça je pense que de ce côté-là, la BnF est particulièrement indiquée pour ça. Les BU... alors après la Sorbonne a essayé de remédier à ça en créant des espaces : la BIS, c'est assez intéressant, ils ont créé des salles pour les doctorants. Et des salles de travail réservées aux professeurs. » **(chercheuse 1)**

« Je pense qu'il y a une spécificité des BU parisiennes, qui est globalement la difficulté à trouver une place, je sais que ça fait partie, là aussi, des choses qui font que tu vas à une bibliothèque. À la BIS, tu pouvais réserver une place de doctorant, et je pense que là aussi c'est un service qui peut être très précieux. Comme on est des travailleurs un peu itinérants, on a rarement des bureaux dans les facs parisiennes, donc ça aussi c'est une donnée importante. Du coup, le fait d'avoir cette dimension, c'est être sûr d'avoir une place, pas forcément toujours la même, c'est quelque chose qui est très important, parce que pour le coup quand on vient on vient pour toute la journée, on a besoin d'être efficace. » **(chercheur 4)**

II. Les services personnalisés aux chercheurs dans les BU françaises : tour d'horizon et retours d'expérience.

« Après, les espaces ne sont pas adaptés, et aussi le problème est que comme c'est une BU, c'est ouvert vraiment à tous les étudiants, qui parfois exagèrent avec le bruit, mangent, boivent... C'est pas un lieu agréable pour faire de la recherche... C'est un lieu pour grandir et comprendre comment on travaille dans une bibliothèque... Je dirais la même chose pour la Sorbonne, mais la Sorbonne c'est déjà très bien équipé mais c'est un peu la même chose. C'est sympa, c'est convivial, mais c'est pas une bibliothèque pour chercheurs. [...] Pour moi c'est aussi ça, avoir une bibliothèque où les gens ne mangent pas... une bibliothèque qui est une bibliothèque. » (chercheur 7)

« Simplement [une bibliothèque] un peu plus propice au travail dans le sens qu'elle soit réservée aux gens qui font un doctorat... » (chercheuse 5)

Le principe de la réservation de salle semble donc plébiscité par un nombre important de chercheurs, qui l'ont mentionné sans que nous ayons eu à conduire l'entretien précisément vers cette direction. Ce service est apprécié car il permet de disposer d'un espace de travail assuré par la réservation et propice à la concentration, en évitant une rencontre non souhaitée sur le moment avec ses propres étudiants. Au cours de nos entretiens, nous y reviendrons, s'est dessinée une image très classique – et en même temps très positive – de la bibliothèque (« une bibliothèque qui est une bibliothèque »), identifiée avant tout comme lieu de calme et de travail. Ces considérations, nous le verrons, ne s'opposent pas à l'aspiration à disposer d'espaces de convivialité, réservés toutefois aux chercheurs. C'est là un exemple fréquent d'utilisateurs présentant des attentes très différentes – voire contradictoires – selon les moments de la journée, qui alternent entre des phases de travail intense et des moments de détente ou de restauration. La bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne (BIS), fréquemment citée en exemple dans nos entretiens, propose une salle de 10 places réservée aux doctorants – sur réservation – et une salle de 16 carrels individuels pour les enseignants-chercheurs. La BULAC réserve quant à elle un espace complet aux chercheurs à partir du master, le rez-de-jardin, composé de places individuelles, de carrels et de salles de travail. Enfin, nous pouvons également signaler le SID de Grenoble, qui propose dans la BU droit-lettres des espaces de travail dédiés aux enseignants-chercheurs sur réservation, dont certains comportent également un « salon » permettant de répondre aux attentes concernant des espaces de convivialité.

Le second cas de réservation de salles à l'usage particulier des enseignants-chercheurs est celui des salles de formations, éventuellement consacrées à la pédagogie innovante ou encore de *Learning labs*¹¹⁹. Dans cette modalité, le service est individualisé dans la mesure où il permet à un enseignant de disposer à sa demande d'un espace adapté à une formation ou un cours qu'il souhaiterait dispenser à un groupe d'étudiants. Parmi les *Learning labs* des BU françaises, nous pouvons mentionner « la Capsule » du SCD de l'université Le Havre Normandie, disponible sur réservation du lundi au vendredi de 8h30 à 19h pour les enseignants désireux de mettre en place une « pédagogie active », de type classe inversée ou destinée à produire des contenus numériques tels qu'une carte mentale ou une écriture collaborative¹²⁰. Des exemples de cet ordre se développent actuellement dans les BU françaises¹²¹ : le SCD de l'université de Lyon 1 met également à disposition des enseignants mais aussi des étudiants à partir du niveau master un

¹¹⁹Le premier *learning lab* fut créé en 1997 par l'Université de Stanford : l'appellation anglaise a bien souvent été conservée. Il peut se définir comme un lieu modulable consacré à l'innovation pédagogique, conçu pour favoriser le *co-working* et l'apprentissage collaboratif entre pairs.

¹²⁰Le *Learning lab* de la Capsule fut inauguré en mai 2018. : <https://www.univ-lehavre.fr/spip.php?article1787> [consulté le 5 février]. Sur les fonctionnalités de la Capsule, voir <https://bu.univ-lehavre.fr/former-se-former/learning-lab-96/article/salle-la-capsule> [consulté le 5 février].

Learning lab, à savoir un espace d'une vingtaine de places, modulable grâce à son mobilier roulant, doté de murs inscriptibles favorisant la créativité et le travail en commun des usagers grâce à de multiples supports d'expression¹²². Pour conclure notre série d'illustrations, nous pouvons mentionner la « salle Y » du récent *Learning Center* Lilliad, réservée en priorité aux enseignants-chercheurs et dédiée elle aussi à « l'expérimentation » et à la création de nouvelles pratiques pédagogiques¹²³. Lilliad propose également un espace événementiel mis à disposition de différents publics, dont les chercheurs, qui semblent apprécier ce service, difficile à mettre en place dans un laboratoire¹²⁴. Le modèle du *Learning center*, qui parvient à réunir des pratiques très opposées en proposant aussi bien des espaces de vie ou de détente que des espaces voués à différents modes de travail – seul, en groupe, selon des principes de pédagogie innovante – nous semble constituer, nous le verrons, une voie intéressante pour le développement futur des BU. Ce type de salles de formation ou de pédagogie innovante peut se décliner selon la discipline des usagers de la bibliothèque : le SCD de Lyon, tout comme celui de Saint-Étienne, propose par exemple à ses étudiants en santé des salles d'anatomie particulièrement adaptées à leurs besoins¹²⁵.

En définitive, la mise à disposition d'espaces spécifiques aux chercheurs dans les BU apparaît comme un élément d'attractivité incontestable pour ce public, qui cherche avant tout des espaces silencieux, propices au travail, ainsi qu'une forme « d'entre-soi ». Les dispositifs de pédagogie innovante que nous avons évoqués à titre d'exemple sont en plein développement mais sont encore assez peu répandus, sans doute en raison de la lente évolution de la pédagogie des universités, toujours très centrées sur le modèle du cours magistral.

B. Les services personnalisés facilitateurs

Les services personnalisés tels que l'accès au site de la BU par profil, les conditions de prêt élargies ou l'extension des horaires d'ouverture peuvent être qualifiés de facilitateurs car ils concourent à améliorer et rendre plus ergonomique l'accès à l'information, aux collections ou au lieu bibliothèque. Il s'agit de services auxiliaires étendant à certaines catégories de publics l'offre de services déjà existants.

Les conditions de prêts assouplies par l'augmentation du nombre de documents empruntables ou par l'allongement de la durée de prêt sont un service fréquemment proposé par les BU françaises pour les étudiants à partir du master ou

¹²¹Parmi les exemples récents, un *learning lab* en santé, équipé d'une imprimante 3D et de casques de réalité virtuelle, a été inauguré au SCD de l'Université de Bourgogne en juin 2018. Voir <http://sante.u-bourgogne.fr/toute-lactualite/723-inauguration-du-learning-lab-a-l-ufr-des-sciences-de-sante.html> [consulté le 5 février 2019]. Nous pouvons également mentionner « la Bulle » ouverte en novembre 2018 à la BU du Mans : <http://www.bumaine.fr/la-bulle-nouvel-espace-de-travail-collaboratif-de-la-bu-du-mans-ouvre-bientot/> [consulté le 5 février 2019].

¹²²Voir <https://portaildoc.univ-lyon1.fr/les-services/travailler-seul-ou-en-groupe/acceder-au-learning-lab-bu-sciences-823282.kjsp>. [consulté le 5 février 2019]. Pour une évaluation statistique de la fréquentation du *Learning lab* de Lyon 1, voir GALAN Sophie. *op. cit.* p. 31 – 32. Les étudiants de master semblent particulièrement apprécier ce service.

¹²³<https://lilliad.univ-lille.fr/services/reserver-espaces/salle> [consulté le 5 février 2019].

¹²⁴Selon les témoignages de certains agents de Lilliad avec lesquels nous avons pu nous entretenir.

¹²⁵Pour une incise détaillée à propos de la salle d'anatomie de la BU santé de Lyon 1, voir GALAN Sophie, *op. cit.* p. 32 – 33.

II. Les services personnalisés aux chercheurs dans les BU françaises : tour d'horizon et retours d'expérience.

du doctorat. Parmi les SCD que nous avons étudiés, 37 proposent une durée de prêt augmentée et/ou un nombre de documents empruntables en hausse pour le niveau recherche (du master ou du doctorat jusqu'au personnel et aux enseignants-chercheurs de l'université). D'autres proposent déjà un service de prêt illimité en matière de durée ou de documents pour tous leurs inscrits. Il s'agit là d'un service appréciable et bien ancré dans le fonctionnement des bibliothèques universitaires, mais qui tend toutefois à perdre de son importance avec le développement de la documentation électronique, notamment pour les chercheurs en sciences :

« Moi j'étais jamais à la bibliothèque, j'utilise beaucoup internet... [...] Je trouve ça dommage d'avoir des revues papier que personne va lire, parce que c'est beaucoup plus facile en version électronique, enfin tu mets des mots-clés, tout sort... Tu as Sciencedirect qui regroupe tous les articles de tous les journaux scientifiques, c'est beaucoup plus simple ! Et tout est en anglais... » **(chercheuse 8)**

L'accès par profil au site des services de documentation est proposé par 13 SCD de notre enquête. Ce profilage peut se faire par statut – distinguant généralement les étudiants, les doctorants, les enseignants-chercheurs, le public extérieur – ou par discipline de spécialité. Certains établissements personnalisent l'accès à leur site à la fois par discipline et par statut, à l'instar de la BIU Santé¹²⁶. Outre cet accès profilé, le SCD de l'université de Haute-Alsace offre la possibilité de mettre en place une veille individualisée pour le public recherche à partir du doctorat¹²⁷. La mise en place de cet accès par profil ne fait pas l'unanimité et suscite quelques questions quant à sa pertinence : les frontières entre les différents niveaux d'études sont de plus en plus poreuses, et les découpages opérés pour la conception du site d'un établissement ne correspondent pas toujours à la réalité des publics.

« Et nous sommes actuellement en train de réfléchir, alors à un truc qui est très classique, mais à nouveau on part de loin, qui est de faire un accès dans l'ENT uniquement, profilé. C'est-à-dire qu'on ait accès aux infos, alors profilées en ce moment on réfléchit beaucoup à un profil par discipline plutôt que par niveau d'études, parce qu'on se rend compte que c'est très difficile de le faire par niveau d'études, au niveau des éléments documentaires qu'on propose ou qu'on propose pas, au niveau des services qu'on propose ou qu'on propose pas... Globalement, je trouve que c'est très difficile de se dire "ça c'est un service pour les licences", "ça c'est un service pour les masters" etc. Il va y avoir des vérités générales mais pas jusqu'au bout... Donc est-ce que cet accès profilé va permettre justement de personnaliser plus les choses, de personnaliser l'aide derrière, etc. c'est ce qu'on souhaite. Mais c'est un projet, c'est pas en place encore. » **(conservatrice 1)**

« On a eu effectivement des envois de listes d'acquisitions et puis on a eu aussi une entrée dans notre site web par profil mais ça ne marchait pas. Donc on a abandonné. Sinon on n'a pas à proprement parler d'entrée par profil, ça nous semblait artificiel de procéder comme ça, sachant qu'aujourd'hui c'est quand même très poreux : parfois on a des étudiants de licence qui ont quand même des besoins équivalents à ceux des étudiants de master, suivant les masters pro ou recherche on n'a pas forcément non plus les mêmes besoins ; enfin bon. Et puis un doctorant, pour peu qu'il vienne d'un pays où il y a un manque bibliographique, quand il arrive, il

¹²⁶<http://www.biusante.parisdescartes.fr/> [consulté le 5 février 2019].

¹²⁷http://www.scd.uha.fr/flora3/jsp/local/portal/services/portal_services_chercheur_veille.jsp [consulté le 5 février].

est pratiquement au même niveau de connaissance en matière de méthodologie documentaire... Pour moi c'est un peu artificiel, en tout cas sur des outils en ligne. » **(conservatrice 4)**

L'accès profilé par niveau d'étude au site du SCD ne semble donc pas être d'un gain évident. Ce dispositif peut éventuellement permettre aux chercheurs à partir du doctorat de trouver plus facilement les services et informations qui peuvent leur être utiles. Une approche par discipline est sans doute plus pertinente: elle peut permettre un meilleur accès à des informations plus personnalisées. Toutefois, il n'apparaît pas comme prioritaire dans les services à développer.

Enfin, la BULAC propose une extension des horaires d'ouverture pour le public de chercheurs : il s'agit à notre connaissance de l'unique offre en ce domaine. Des carrels sont ainsi mis à disposition - sur réservation - des étudiants relevant du groupement d'intérêt public (GIP) BULAC¹²⁸ à partir du master 2 et aux enseignants-chercheurs toutes les nuits de la semaine. La seule fermeture qui concerne ce public est donc celle du dimanche 8h au lundi 10h. Un tel service semble éminemment appréciable au premier abord. Il serait intéressant de connaître les statistiques de réservation pour avoir une idée plus précise de son appropriation par le public. Tous les chercheurs apprécient en effet une amplitude horaire large, mais dans quelle mesure sont-ils disposés à fréquenter régulièrement la bibliothèque de nuit ?

« Les horaires, c'est important. Mais moi... C'est important, mais pour ce qui me concerne, j'aime bien une bibliothèque qui ouvre plutôt tôt le matin, mais je suis pas intéressé par une bibliothèque qui ferme à minuit, parce que j'ai un rythme d'études qui correspond au rythme de travail. Pour moi une bibliothèque qui ferme à 19h c'est parfait, après je comprends bien les gens qui disent "tant mieux si on a du temps à disposition, tant mieux si la bibliothèque est ouverte le samedi, le dimanche" mais en général j'essaie de suivre un rythme de travail de semaine. » **(chercheur 7)**

Un tel service n'est pas évident à mettre en place : on sait que l'élargissement des horaires d'ouverture demande un effort accru pour l'établissement en termes financiers mais aussi de gestion du temps de travail, et peut rencontrer l'opposition du personnel. Une mesure en ce sens pose un problème éthique : outre la question de l'accord du personnel se pose celle de la priorisation des publics effectuée, même si dans le cas d'une ouverture de nuit à destination d'un public de niveau recherche, il semble évident que celui-ci sera laissé en quasi-autogestion¹²⁹. Toutefois, si le contexte local le permet, la mise en place de ce service à titre provisoire pourrait constituer une expérience intéressante, à renouveler ou non en fonction du succès rencontré au regard des difficultés qu'elle pose.

¹²⁸Le GIP BULAC comprend l'Institut national des langues et civilisations orientales (Inalco), Paris 3, Paris 7, l'EHESS et le CNRS. Ces informations sont disponibles sur le site de la BULAC : <https://www.bulac.fr/preparer-sa-venue/les-espaces-de-travail/places-et-espaces-reservables/la-bibliotheque-de-nuit/> [consulté le 5 février 2019].

¹²⁹Sans doute faut-il compter sur la présence d'un agent sur place chargé de la sécurité du bâtiment.

C. Les formations personnalisées

La formation des usagers est une des missions fixées par le décret de 2011 relatif aux bibliothèques et aux SCD : son article 2 dispose que les BU doivent « former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique »¹³⁰. Des formations sont donc dispensées par tous les SCD consultés pour notre étude, généralement à des groupes suffisamment restreints d'étudiants ou de chercheurs pour les qualifier de « personnalisées ». Ce type de formations s'adresse en priorité aux doctorants et aux masters, mais concerne beaucoup moins les enseignants-chercheurs, pour lesquels un accompagnement individuel sur-mesure doit être privilégié.

« On a surtout des étudiants un peu avancés, c'est-à-dire que ce sera plutôt du fin Master, début doctorat. [...] on n'en voit pas l'application pour les étudiants en L1, débutants, etc. ils ont besoin de services, mais en fait le côté personnalisé ça les fait... ou en tout cas individuel, quand on nous identifie, ça les fait plus fuir qu'autre chose. » (**conservatrice 1**)

Au niveau master, la palette des formations proposées, plus réduite que celle des doctorants, concerne principalement les thèmes suivants : la recherche documentaire, la veille informationnelle, les questions de droit d'auteur, le plagiat, plus rarement une introduction aux réseaux sociaux professionnels, et très souvent une initiation au logiciel Zotero.

Les thématiques de formations personnalisées pour des petits groupes de doctorants sont plus larges et variées que celles de niveau master. Elles peuvent concerner les outils bibliographiques tels que Zotero, Endnote ou Mendeley, à des niveaux « initiation » ou « avancé ». Le thème de la recherche documentaire et de la manipulation des bases de données est proposé de façon quasi-systématique, souvent avec une spécialité par discipline : Cairn et Isidore pour les SHS, Lamyline, Dalloz, Doctrinal, Lexis 360° et Lextenso pour le droit, Sciencedirect, Springerlink et Worldwidescience pour les sciences et techniques, et enfin Medline, Pubmed et Cochrane Library pour la santé. La question de la science ouverte et de l'*open access* est elle aussi assez incontournable : beaucoup de formations en lien avec le dépôt de thèse sur HAL ainsi que la valorisation et la diffusion de ses travaux au moyen de la science ouverte sont proposées aux doctorants. Les autres thèmes récurrents de ces formations sont les suivants : le droit d'auteur, la veille scientifique, la maîtrise de l'identité numérique des chercheurs et la visibilité sur le web ainsi que la bibliométrie.

Les formations des doctorants sont souvent organisées en lien avec les écoles doctorales et les unités régionales de formation à l'information scientifique et technique (URFIST)¹³¹. Il convient donc de distinguer les formations dispensées dans le cadre du partenariat avec les URFIST et les écoles doctorales des formations proposées de façon plus informelle par les BU, car ces dernières offrent moins d'avantages aux doctorants qui s'y rendent et ne disposent pas de la même publicité :

¹³⁰Voir supra, note 68 p. 26

¹³¹Il existe 7 URFIST en France, qui sont donc communs à plusieurs établissements. Pour plus de détails, voir <https://urfistinfo.hypotheses.org/> [consulté le 5 février 2019].

« Ça marche par système de crédits via une plateforme qui s'appelle ADUM et dans laquelle sont listées toutes les formations qui sont proposées aux doctorants avec le nombre de crédits qui sont attribués lorsque les doctorants ont suivi les formations, et ils font leur propre parcours comme ça, en sélectionnant des modules qui les intéressent. Ils accumulent leurs crédits comme ça, il n'y a aucune obligation pour eux à suivre quoi que ce soit en matière de formation bibliothèque. En revanche, ce qui est très important, c'est d'apparaître bien sûr sur cette plateforme ADUM et d'attribuer des crédits. Alors que si on passait par exemple un message sur notre site Web, en disant "ben voilà, on a une formation sur telle ou telle chose, ça va durer 3h" et que ça reste de notre initiative propre, ça n'aurait pas du tout le même impact, clairement. » **(conservatrice 4)**

« Il y a les URFIST ; c'est eux qui gèrent les formations aux doctorants, c'est mutualisé, donc dans ce cadre-là on propose des formations à heures fixes pour les doctorants... Il y a des formations Zotero, aide à la recherche, données de la recherche, visibilité de la production scientifique [...]. L'intérêt de ces formations, c'est qu'on touche des doctorants dans le cadre de leur première expérience de recherche. Mais très souvent, quand on leur demande pourquoi ils sont là, ils vont vous répondre que c'est un bon rapport nombre d'heures / nombre de crédits ou "j'ai pas réussi à m'inscrire à une autre formation, du coup je suis là". C'est un peu réducteur parce qu'en réalité on a de bonnes évaluations à ces formations, les doctorants en sont contents, etc. mais en fait pour moi, les seules formations où viennent des doctorants et des chercheurs librement, sans crédits, c'est essentiellement les formations Zotero. Là, effectivement, il y a une plus-value de la bibliothèque qui est bien appréciée et comprise. Et donc là quand on a commencé à travailler sur ça, l'un des problèmes c'était qu'on se disait "oui il faut qu'on fasse une formation pour les doctorants" mais si en même temps vous donnez pas de crédits, ils viennent pas. » **(conservatrice 5)**

Il apparaît ainsi qu'en dehors des formations à Zotero, largement appréciées par un vaste public, les formations personnalisées proposées spontanément par les BU – et donc non pourvoyeuses de crédits - rencontrent d'importants obstacles et un public moins nombreux. Un premier obstacle réside dans le fait que plus les chercheurs avancent dans leur parcours, moins ils se sentent concernés par ces formations, bien qu'ils en aient parfois réellement besoin, car ils ont déjà bénéficié de formations par le biais de leur école doctorale ou qu'ils n'identifient pas la BU comme un interlocuteur adapté :

« Je pense que j'ai eu un parcours où dans les premières années j'aurais pu avoir besoin de ça, j'ai eu un parcours un peu... j'ai été à l'ENS ou des prépas, donc je me suis un peu formée sur le tas, je ne dis pas que j'en aurais pas profité si j'avais été en L1, L2 à la fac. [...] Je pense que ce n'est pas le réflexe des chercheurs de se tourner vers la bibliothèque comme un endroit de formation pour ce genre de choses. » **(chercheuse 1)**

La crainte d'une formation chronophage couplée à un déplacement hors de leur lieu de travail habituel semble constituer également un obstacle potentiel à une formation en dehors du cadre de l'école doctorale :

II. Les services personnalisés aux chercheurs dans les BU françaises : tour d'horizon et retours d'expérience.

« Zotero je l'ai fait, mais au travers de ma fac, j'ai jamais fait de formation aux chercheurs que propose la BnF, parce que je me suis dit que ça allait être long et pas très utile, je préfère limite un accompagnement personnalisé. » **(chercheuse 2)**

« Généralement ils sont d'accord pour le présentiel si ça les concerne directement ou qu'on peut pas le faire par mail. [...] Zotero tout le monde en parle, c'est un gros point d'accroche. Dans ce cas-là, ils sont beaucoup plus enclins à se déplacer. » **(conservatrice 5)**

Enfin, un dernier obstacle est celui de la formation entre pairs, régulièrement pratiquée par les chercheurs : ceux-ci se tournent spontanément vers un collègue à proximité en cas de besoin ponctuel plutôt que de s'adresser à la BU, bien que des services soient mis en place dans ce but, à l'instar du service de référence ou du chat (« HAL j'ai rien mis encore... C'est pareil, c'est du bouche à oreille de chercheur en fait. "Toi comment tu fais ?", "tu vas sur quel journal ?", "comment tu publies tes ressources ?" ». **chercheuse 8**). Parmi les plus armés, certains organisent même spontanément des séances de formation pour leurs collègues :

« J'ai fait une petite présentation de principe de "qu'est-ce que c'est un identifiant unique ?" Pour les personnes... on pourrait faire la même chose pour les documents etc. Et là je pense que la plupart des chercheurs sont paumés quoi. *A fortiori*, les masters. » **(chercheur 3)**

Certains obstacles existent également pour le personnel des BU chargé de ces formations : celles-ci ne s'improvisent pas et nécessitent une montée en compétences, voire de surmonter une certaine timidité pour une partie d'entre eux¹³². Un doute sur leur légitimité et leur compétence peut ainsi poindre chez des agents confrontés à des demandes pointues : nous reviendrons en détail sur ces aspects, qui sont exacerbés dans le cas des rendez-vous individualisés avec un bibliothécaire. Enfin, le niveau parfois hétérogène des groupes auxquels sont destinés ces formations personnalisées peuvent constituer une limite à ce type d'ateliers, la solution consistant alors à proposer une formation individualisée à un usager manifestement trop en avance ou en retard sur le niveau du groupe. Les ateliers proposés par les BU sans lien avec l'école doctorale révèlent l'amplitude des demandes et des attentes qui peuvent être formulées, et le besoin d'une réponse plus individualisée :

« Les ateliers de la BU on les conçoit le midi, on propose nous des thèmes, donc trouver un document, découvrir Zotero, citer ses sources, etc [...] on a trois, quatre, cinq, six personnes, pas forcément des grands groupes, et on se rend compte que chacun vient avec ses questions et que finalement c'est pas du tout une formation dans le sens où on adapte, on répond aux questions spécifiques de chacun. » **(conservatrice 1)**

« On fait aussi des sortes de *dropping sessions* c'est-à-dire des moments où on va... n'importe qui, qui a n'importe quelle question, sur mettons Zotero, sait qu'il peut passer, j'en sais rien, tous les mardis du mois à telle heure, et on regarde ça ensemble, et puis s'il y a d'autres personnes en même temps elles en profitent pour rebondir ou pas dessus, pour poser d'autres questions... Donc là, on est encore sur

¹³²Sur la nécessaire adaptation et mise à jour des compétences du bibliothécaire chargé de formations et, plus largement, de services aux publics, voir GILBERT Raphaëlle. *op. cit.* p. 71 – 72.

quelque chose qui est un peu entre-deux, entre de l'individualisé, entre du personnalisé... » (**conservatrice 1**)

Les formations personnalisées des BU sont donc, en définitive, essentiellement portées par leur lien avec les écoles doctorales et les URFIST, et concernent avant tout les doctorants ou, dans une moindre mesure, les étudiants de master. Les ateliers proposés par les BU complètent cette mission de formation mais rencontrent un intérêt moindre. Pourtant, de réels besoins existent (« Et là [sur l'identité numérique] je pense que la plupart des chercheurs sont paumés quoi. A fortiori, les masters » **chercheur 3**) mais la réponse à apporter semble se situer sans doute à un niveau plus interindividuel (« je préfère un accompagnement personnalisé » **chercheuse 2**). Nous l'avons vu, les formations de groupe comportent des limites : beaucoup de chercheurs préfèrent apprendre sur le tas par leurs pairs ou ont le sentiment de ne pas avoir besoin de formation supplémentaire. D'autres appréhendent une formation chronophage ou inadaptée à leurs besoins. Enfin, beaucoup n'identifient pas la BU comme un interlocuteur adapté pour leurs besoins, parfois par ignorance de l'offre. C'est là un paradoxe : nombre de chercheurs, nous le verrons, ne se sentent pas suffisamment compétents sur certains points tels que la publication sur HAL, leur identité numérique, leur utilisation des réseaux sociaux professionnels etc. mais ne s'adressent pas nécessairement à la bibliothèque pour autant. La formule d'une offre individualisée, de type rendez-vous avec un bibliothécaire semble donc devoir être privilégiée, notamment dans le cas des enseignants-chercheurs.

3. LES SERVICES INDIVIDUALISÉS AUX CHERCHEURS : L'EXEMPLE DU RENDEZ-VOUS AVEC UN BIBLIOTHÉCAIRE

Si nous avons déjà abordé des services génériques individualisables tels que le PEB, la numérisation à la demande ou encore le *chat*, le service du rendez-vous avec un bibliothécaire reste le cas le plus évident et le plus fréquemment abordé de service individualisé aux chercheurs, c'est pourquoi nous consacrerons l'intégralité de cette partie à cet exemple phare. Le rendez-vous avec un bibliothécaire est proposé de façon clairement identifiable par 37 établissements de notre liste, sous des dénominations diverses – *book a librarian*, rendez-vous personnalisé, à la carte, individuel etc. Ce service, si généralisé qu'il soit, n'est pas toujours proposé de façon formalisée, aussi ce chiffre peut-il sans doute être envisagé à la hausse¹³³. Derrière le flou sémantique déjà évoqué entre « personnalisé » et « individualisé », se trouve un contenu globalement identique : une séance individuelle est proposée en vue de répondre à des demandes spécifiques formulées par l'utilisateur. Cependant, la plupart de ces rendez-vous sont exclusivement documentaires, c'est-à-dire relatifs à la recherche de documents, à la veille ou à l'établissement d'une bibliographie : nous comptons seulement 10 établissements qui envisagent ce rendez-vous comme un service plus large, en lien avec le processus de publication

¹³³Au cours de nos entretiens, plusieurs professionnels nous ont expliqué avoir entamé récemment la démarche de publicité autour de ce service, alors qu'il était déjà proposé de façon informelle auparavant.

ou tout autre besoin pouvant être exprimé par le chercheur. Beaucoup de ces séances individuelles ne sont pas réservées au niveau recherche : 20 établissements les ouvrent à tous les publics à partir du niveau licence, ce qui tend probablement à les déconsidérer aux yeux des chercheurs, malgré un souci d'ouverture louable aux étudiants.

L'entretien individuel ou en groupe très restreint avec un bibliothécaire apparaît comme le format le plus adapté aux besoins des chercheurs avancés, à savoir les post-doctorants et les enseignants-chercheurs. Toutefois, plusieurs obstacles déjà évoqués se dressent face à ce type de service : la méconnaissance de l'offre, la non-identification de la BU et de son personnel comme interlocuteur adapté, le refus de se déplacer ou la crainte de perdre du temps, la volatilité de la population des chercheurs amenée à se déplacer régulièrement ou à occuper plusieurs postes en même temps et, plus généralement, la difficulté à créer un lien durable entre les bibliothécaires et les chercheurs. Ce dernier aspect, très souvent souligné¹³⁴, est parfois paradoxal : une personnalisation réussie des relations entre un agent de la bibliothèque et des chercheurs peut finalement conduire à identifier la personne elle-même comme ressource et non la BU, obligeant ainsi à une reconstruction complète des liens en cas de départ :

« Ce qui aussi est compliqué dans le service individualisé, c'est que parfois, vous n'allez pas être identifié comme quelqu'un de la bibliothèque – bien sûr ils savent où vous travaillez, dans quel bureau, etc. – mais vous êtes identifiée comme le seul collègue qui propose des choses intéressantes à la bibliothèque, et pas comme ce service de la bibliothèque dans lequel vous pouvez encore aller quand untel aura demandé sa mutation... Après ça dépend clairement des gens, on travaille beaucoup justement, en fait, à fournir des adresses génériques, quand on prend contact sur le terrain, pour qu'ils sachent que... qu'il faut écrire sur cette adresse et pas sur des adresses personnelles... Enfin, quand même, clairement, effectivement, le jour où moi ou mon collègue on part ben... » **(conservatrice 5)**

Si les inconvénients d'une personnalisation trop aboutie sont moindres que ceux résultant d'un manque de lien entre la BU et les chercheurs, d'autres obstacles à l'individualisation des services peuvent survenir, cette fois-ci du côté des bibliothécaires. Outre une potentielle timidité, un premier écueil serait celui d'une réticence à la personnalisation des services au nom de l'idéal de service public et de l'égalité de traitement entre les publics :

« Mais en fait il y a vraiment des soucis avec ça ! La notion de... enfin pas pour tout le monde, mais on va dire sur une tendance générale, donner... individualiser la relation, ce n'est pas facile. Il peut y avoir des réticences, pour plein de raisons ; un de mes collègues dit qu'on est constitutivement une profession de timides. Ça vaut ce que ça vaut. En tout cas, avec la notion [...] d'égalité face au service, ne pas favoriser, etc. je pense qu'on est dans une sorte de retenue qui est liée au lieu également, la personnalisation de services, c'est pas évident. » **(conservatrice 1)**

Cette réticence potentielle peut masquer une inquiétude plus profonde, celle du doute sur la capacité à répondre de façon immédiate aux attentes des usagers et, en filigrane, sur sa compétence professionnelle :

« On se fait assez facilement une montagne de la capacité à répondre précisément à quelqu'un si on voit cette personne seule, et si elle a des demandes très poussées.

¹³⁴GOLETTO Véronique. *Pratiques et perceptions de la bibliothèque par les enseignants/es chercheurs/ses*. Villeurbanne, Enssib – mémoire d'étude, 2018, p. 63 – 69.

On a déjà beaucoup de mal avec la formation des doctorants pour obtenir des formateurs auprès des doctorants par exemple. » **(conservatrice 1)**

« Donc ça au début ça a pu faire un peu peur, car ce n'était pas une relation classique de quelqu'un posté derrière son bureau qui reçoit le public, et il a fallu vraiment accompagner ça, essayer de convaincre et de rassurer. » **(conservatrice 4)**

« Voilà y a des collègues qui se sentent pas de répondre à ce type de demandes. Donc là ils nous disent "on atteint nos limites"; on peut renseigner au niveau licence, Master mais il y a des choses en doctorat où... » **(bibliothécaire 1)**

Cette interrogation du bibliothécaire sur sa légitimité n'est pas universelle, ou du moins n'est pas nécessairement incompatible avec une certaine appétence pour ce type de services, considérés comme plus valorisants que des tâches répétitives ou que le service au public « classique ». Beaucoup s'investissent dans ce type de tâche avec la sensation que l'avenir des BU et la justification sociale de leur métier passe par le développement de ces services. Les services individualisés à un public de niveau recherche mettent également le bibliothécaire face au défi stimulant de se réappropriier son rôle de médiateur :

« Oui clairement ça suscite de l'intérêt pour les collègues, parce que justement on devrait investir les missions qu'ils estiment être vraiment leur cœur de métier. C'est vrai que pour beaucoup, quand on est en banque de salle, renseigner sur les toilettes, les horaires d'ouverture... Souvent ils s'en plaignent, d'être cantonnés à ce genre d'interventions. » **(conservatrice 4)**

Plusieurs moyens existent pour lever les doutes des agents en charge de ces services et les aider à prendre confiance : une formation initiale à la pédagogie d'ateliers réduits ou d'entretiens individuels constitue par exemple un apport appréciable¹³⁵. Cette formation peut être dispensée à une partie des agents, chargés de la reproduire en interne pour leurs collègues. D'autres établissements ont choisi de fonctionner sur un mode plus pratique, en réalisant ces rendez-vous par binômes, constitués d'un formateur aguerri et d'un agent débutant dans le domaine des services individualisés, jusqu'à ce que ce dernier se sente à même de réaliser les rendez-vous seul avec l'utilisateur. L'avantage de cette méthode est de rendre plus rapidement les agents opérationnels sans attendre une formation extérieure, mais elle complique la prise de rendez-vous puisque celui-ci doit désormais correspondre aux emplois du temps de trois personnes. Une pratique régulière de ces rendez-vous est souhaitable, afin de conserver ses compétences à jour :

« Alors l'appréhension ça vient plutôt d'un manque de confiance je pense de certains collègues dans leurs compétences... Alors je prends un exemple sur Zotero, c'est-à-dire qu'on a plein de collègues qui se renseignent très bien

¹³⁵« On est même allés, on s'est déplacés pour aller voir quelqu'un qui nous avait accompagnés pendant de nombreuses années, une consultante [...]. Cette personne nous a reçus assez longuement tout une journée pour nous expliquer ce que c'était vraiment la pédagogie d'atelier... Alors le "nous" c'est les cadres qui s'étaient un peu investis dans tout ça, et ensuite on a rebasculé en interne cette formation entre guillemets qu'on avait reçue » **(conservatrice 4)**.

II. Les services personnalisés aux chercheurs dans les BU françaises : tour d'horizon et retours d'expérience.

mais effectivement, quand on est pas formateur on utilise pas forcément Zotero au quotidien, donc on a pas forcément des occasions très fréquentes d'utiliser Zotero ; ils disent "j'ai bien fait la formation avec vous, j'ai bien compris, mais si j'utilise pas j'oublie". » (**bibliothécaire 1**)

Enfin, l'approche psychologique de ces entretiens est essentielle : l'agent qui mène les rendez-vous individuels doit accepter de ne pas pouvoir délivrer un service parfait et une réponse immédiate ou exhaustive à toutes les demandes formulées au cours de l'échange. Cet élément doit être intégré par les équipes en vue de les aider à fournir un service qui s'améliore au fur et à mesure qu'il est pratiqué :

« Et puis quelque chose qui n'était pas facile, enfin même moi au début quand j'étais débutante, c'est accepter d'oser dire à la personne qu'on a en face "ben écoutez là je ne suis pas capable de répondre à votre question, je vais différer ma réponse, je vous apporterai une réponse lors d'un prochain rendez-vous ou par mail, et j'en discute avec mes autres collègues formateurs". Voilà, on est tout à fait... enfin on n'a pas la science infuse et c'est tout à fait possible de différer une réponse. Il y a certains collègues qui se sont peut-être mis la pression un peu pour être au top tout de suite, mais non c'est pas possible. » (**bibliothécaire 1**)

La répartition de ces plages de service individualisé apparaît donc également comme un moyen de motiver les équipes et d'instaurer une rotation accrue des tâches, nécessaire afin de répartir la charge, non négligeable en termes d'ETP. En effet, si les rendez-vous avec un bibliothécaire rencontrent un succès variable d'une bibliothèque à l'autre mais surtout selon les disciplines, ils nécessitent toujours un temps plus ou moins long de préparation en amont du rendez-vous proprement dit. Une conservatrice expliquait par exemple qu'un tel service, certes ouvert à un public plus large que celui des seuls chercheurs – pouvait recevoir « certains mois jusqu'à 50 demandes de rendez-vous individuels pour seulement 13 agents qui y participent et pour ce qui n'est pas une mission prioritaire dans leur fiche de poste » (**conservatrice 8**). Cependant, cet exemple ne peut être généralisé sans précautions : nos entretiens ont révélé une demande très forte pour ce service dans le domaine de la santé, particulièrement des internes en médecine, peu familiers des recherches documentaires approfondies et tenus de produire rapidement des travaux de type universitaire. La demande décroît dans les domaines des SHS ou du droit et plus encore dans le domaine des sciences, bien qu'elle ne disparaisse pas totalement (« on se rend compte que ça marche très très fort en santé, et que ça marche peu voire pas en droit économie gestion ou en sciences ». **conservatrice 1**).

En pratique, les rendez-vous peuvent être pris par l'utilisateur sur place ou à distance au moyen d'un formulaire de demande au sein duquel il est invité à préciser sa situation, son domaine de recherche et ses attentes. Le délai de réponse annoncé varie le plus souvent de 48h à 72h, avec pour objectif affiché de parvenir à fixer un rendez-vous sous 8 à 10 jours¹³⁶. Il arrive également qu'une formation personnalisée pour un groupe de doctorants fasse émerger un besoin individuel précis et débouche sur un rendez-vous individuel avec un bibliothécaire. La durée constatée de ces rendez-vous est de une à

¹³⁶La récurrence des demandes de dernière minute provenant des internes en médecine est un phénomène fréquemment constaté. Les agents sont alors confrontés au choix suivant : faut-il répondre à ces demandes sans avoir le temps de préparer de façon optimale le rendez-vous ou différer celui-ci ? Le choix opéré est souvent le premier, considérant qu'il est préférable de rendre un service imparfait que de ne pas le rendre en laissant passer la date de remise du travail.

trois heures pour les plus longs. La durée moyenne est plutôt de deux heures, le rendez-vous pouvant être suivi d'un second entretien individuel ultérieur ou d'un échange par mail en cas de besoin. Le temps de préparation est variable : certains collègues ont expliqué s'être fixés pour règle de ne pas préparer plus d'une demi-heure les rendez-vous. Se pose enfin la question capitale du lieu de ces ateliers individuels : ceux-ci sont le plus souvent réalisés dans un espace dédié de la bibliothèque, et non dans le bureau de l'agent afin d'éviter d'être dérangé par un appel téléphonique ou un collègue. Toutefois, nous le verrons, le déplacement dans le laboratoire ou le bureau du chercheur est véritablement la solution optimale pour ce type de service : le nomadisme du bibliothécaire apparaît comme le moyen le plus commode pour renouer un lien avec les chercheurs, leur évitant ainsi un déplacement qu'ils ne sont pas toujours disposés à effectuer. La possibilité d'effectuer ce rendez-vous au sein du laboratoire ou dans le bureau de l'utilisateur est pourtant mentionnée par 5 sites seulement parmi ceux que nous avons consultés, bien que ce chiffre soit probablement plus élevé dans les faits.

Ainsi, nous l'avons vu, le rendez-vous avec un bibliothécaire est avant tout envisagé par les BU comme un service centré sur la recherche documentaire et l'élaboration d'une bibliographie. Or, excepté le cas spécifique des internes en médecine, la plupart des étudiants avancés et *a fortiori* des chercheurs n'estiment pas avoir besoin d'une aide extérieure pour leurs recherches¹³⁷. En matière documentaire, ainsi que nous l'avons évoqué, c'est avant tout un rendez-vous bibliographique portant sur la question de l'enrichissement du fonds en rapport avec la thématique de leur recherche qui motive les chercheurs. En revanche, des questions telles que celles de la bibliométrie, de la publication en accès ouvert ou de l'identité numérique apparaissent comme un terrain de faiblesse pour une majorité d'entre eux, sur lesquelles la bibliothèque peut constituer un véritable apport. Nous n'avons pourtant recensé que 5 SCD qui élargissent explicitement les rendez-vous avec un bibliothécaire à d'autres domaines que celui de la documentation¹³⁸.

En définitive, le service du rendez-vous individuel avec un bibliothécaire rencontre une fortune diverse, notamment en fonction de la discipline : très sollicité en santé, son importance en volume décroît en SHS, et plus encore en droit, économie, gestion ou science. Toutefois, ce service est avant tout qualitatif et peut difficilement s'évaluer sur le seul nombre de rendez-vous effectués. Son apport va au-delà de l'entretien proprement dit car il apporte la réponse la plus précise possible aux besoins d'un public, et contribue au rayonnement de la BU et à la démonstration de son utilité, notamment par le biais du bouche à oreille entre chercheurs. Cependant, s'il est difficile de concevoir un service plus proche des besoins des usagers, celui-ci est également potentiellement chronophage pour les agents, au regard du temps consacré à un public cible restreint pour des résultats certains mais dont il est difficile de rendre compte avec des indicateurs objectifs.

¹³⁷D'éventuelles lacunes en matière de recherche documentaire n'ont jamais été formulées spontanément et l'hypothèse toujours écartée lors de nos entretiens avec des chercheurs : il est évident pour eux que là n'est pas leur besoin, quel que soit le bien-fondé de cette opinion.

¹³⁸Une fois encore, il est possible de tempérer cette information en considérant que des demandes peuvent être traitées sans qu'il en soit fait explicitement mention. De plus, des SCD proposent un accompagnement individuel pour certains projets ou au processus de publication, sur HAL notamment.

II. Les services personnalisés aux chercheurs dans les BU françaises : tour d'horizon et retours d'expérience.

C'est précisément en raison de cette difficulté à mesurer objectivement l'apport des services personnalisés ou individualisés que nous allons essayer d'en interroger dans notre dernière partie le degré de pertinence au regard des attentes formulées par les chercheurs interrogés, mais aussi de proposer des moyens d'améliorer l'offre de services actuelle.

III. LES SERVICES PERSONNALISÉS AU REGARD DES ATTENTES : LIMITES ET AMÉLIORATIONS POTENTIELLES

Le public des chercheurs, pour lequel sont conçus la majorité des services personnalisés, conserve des attentes somme toute assez classiques, notamment centrées sur la collection et sur le lieu bibliothèque, bien qu'en filigrane se dessinent également des besoins auxquels se proposent de répondre les services personnalisés (première partie). Toutefois, le contexte de crise de légitimité de la bibliothèque conduit à penser que son avenir passe par le développement de ces services ; c'est effectivement son rôle de les proposer, en sachant les ramener à leur juste mesure : les services personnalisés peuvent être envisagés comme un service complémentaire hautement qualitatif au cœur de métier des BU (deuxième partie). Si l'offre de services personnalisés peine parfois à donner la pleine mesure de ses potentialités, souvent par manque de connaissance du public, des possibilités de développement et d'amélioration s'offrent aux BU (troisième partie).

1. LES ATTENTES DU PUBLIC RECHERCHE

Les entretiens qualitatifs menés avec les chercheurs au cours de notre enquête ont fait émerger des attentes importantes envers le fonds de la bibliothèque et ses modalités d'accès, considérés comme le premier critère de choix dans la fréquentation d'un établissement (A). Le second critère principal était celui du lieu lui-même, mettant en lumière un besoin - en apparence contradictoire mais pas incompatible - d'un espace propice au travail mais présentant également un aspect agréable ou convivial, en définitive proche de la définition d'un *learning center* (B). Enfin, nous avons pu identifier des besoins personnalisés ou individuels, généralement hors du domaine strictement documentaire, dont se sont déjà emparées les BU sans toutefois parvenir à s'imposer comme un recours évident (C).

A. L'importance de la collection et du libre-accès

La difficulté de connaître les attentes et d'obtenir un retour d'expérience critique de la part des usagers d'un service est une expérience commune à de nombreux bibliothécaires en charge du développement et de l'évaluation de l'offre de services au public¹³⁹. Les publics interrogés apprécient la démarche même de recueillir leur avis, mais se déclarent en règle générale assez satisfaits de ce qui leur est proposé sans pouvoir émettre des demandes réellement nouvelles :

« On essaye de recueillir d'autres choses mais finalement la demande... Ou une demande qui soit autre et qu'on puisse interpréter comme une demande de service, au-delà de ce rendez-vous avec un bibliothécaire qu'on a pu mettre en place, on en a pas tellement. » (**conservatrice 1**)

¹³⁹CASTEL Coralie. *op. cit.* p. 40.

III. Les services personnalisés au regard des attentes : limites et améliorations potentielles

Les chercheurs avec lesquels nous nous sommes entretenus n'ont pas dérogé à cette règle. Leurs déclarations comportent de plus certains biais, notamment leur discours très souvent positif et élogieux sur la bibliothèque ou son personnel, qui peut être considéré dans une certaine mesure comme une politesse rendue à leur interlocuteur. Leurs propos sont tout de même riches en enseignements : de façon unanime, les chercheurs en SHS nous ont rappelé l'importance que revêt à leurs yeux le fonds de la bibliothèque, premier critère examiné dans leur fréquentation d'un établissement¹⁴⁰. À travers ces entretiens s'est imposée à nous une vérité si évidente qu'elle est parfois oubliée : la collection constitue le premier service de la bibliothèque, bien que celui-ci ne soit pas personnalisé et qu'il nécessite un ensemble de services auxiliaires qui font du bibliothécaire le médiateur entre le fonds et le public¹⁴¹.

« Le fonds pour moi, c'est la recherche... C'est fondamental ! » **(chercheur 7)**

« Un fonds qui corresponde à mes recherches, c'est très important pour moi, la question du fonds. » **(chercheuse 5)**

« Le principal c'est les ressources, et puis après celle qui présente le meilleur rapport convivialité/ressources. » **(chercheur 4)**

« Alors, je pense que vous allez avoir les mêmes réponses à chaque fois, c'est compliqué pour une bibliothèque mais c'est à la fois une diversité des ouvrages, mais une spécialisation dans les thématiques, ce qui est une utopie, mais qu'on cherche tous un peu... » **(chercheur 6)**

La collection de la bibliothèque doit ainsi être la plus riche et la plus diversifiée possible, mais aussi exhaustive dans ses domaines de spécialité. La richesse du fonds a pour corollaire immédiat aux yeux des chercheurs ses possibilités d'accès : le fait de pouvoir se procurer des ouvrages en complète autonomie, sans avoir à attendre ni recourir à l'aide du bibliothécaire est particulièrement apprécié.

« Au Collège de France, comme ici [à l'École française de Rome], il y avait le libre accès. A la BIS, il fallait remplir des papiers... Sachant que le livre, il faut l'attendre parfois une demi-heure, parfois une heure, ce n'est pas très pratique... Après je suis retourné ici, c'est le paradis ! » **(chercheur 7)**

Outre sa commodité et son immédiateté, le libre-accès est plébiscité également en ce qu'il favorise la sérendipité :

« Un des grands bonheurs, mais ça dépend aussi des politiques, c'est l'accessibilité des livres. Je pense que clairement, les deux bibliothèques où je travaille le mieux, c'est Ulm et l'EFR parce que tout est accessible. En fait, j'ai un fonctionnement par associations physiques : un de mes plus grands bonheurs dans la vie, c'est d'aller regarder dans les rayons et de prendre au hasard, et j'ai fait parmi mes plus belles découvertes en ayant cette possibilité. » **(chercheuse 1)**¹⁴²

¹⁴⁰Les deux chercheurs dans des domaines scientifiques interrogés au cours de notre enquête nous ont revanche laissé entendre qu'ils accédaient à distance à des ressources électroniques et étaient moins concernés par ce souci. Ils attendent en revanche un lieu convivial, équipé d'un wifi performant et d'un mobilier confortable.

¹⁴¹Sophie Galan, s'interrogeant sur le développement des services non documentaires en BU, rappelle que ceux-ci ne peuvent se développer qu'à partir de l'offre initiale de la bibliothèque, à savoir la collection elle-même. Voir GALAN Sophie. *op. cit.* p. 20 – 21.

¹⁴²Cette même chercheuse insistait également sur l'importance du rôle de prescripteur du bibliothécaire, avançant l'exemple du *Grimm Zentrum*, où les bibliothécaires proposent une sélection d'ouvrages mis en valeur sur un thème défini et

DELESPIERRE Louis | DCB 27 | Mémoire d'étude | mars 2019 - 59 -
Droits d'auteur réservés.

Le fait de proposer la quasi-intégralité des collections en libre-accès dans une BU n'est pas évident en soi, puisque le public accueilli est plus hétérogène que celui de l'ENS ou de l'EFR. Par conséquent, les collections le sont aussi, et tous les ouvrages ne peuvent pas nécessairement trouver leur place en libre-accès. En revanche, ces entretiens rappellent que le fonds et son accessibilité sont des critères fondamentaux pour les chercheurs : ils constituent l'identité même de la bibliothèque, son cœur historique sans lequel les déclinaisons d'autres services seraient vaines. Des solutions applicables en BU existent, ainsi que nous le verrons, pour répondre à ces attentes. Elles passent notamment par un assouplissement des règles concernant le public de niveau recherche, en facilitant notamment si possible l'accès aux magasins.

La seconde exigence prioritairement formulée est celle concernant le lieu bibliothèque en lui-même.

B. Un lieu couplant espaces de travail et de convivialité

L'essor du numérique et de la documentation électronique a souvent été vu comme une menace pour le lieu bibliothèque, qui pourrait à terme disparaître puisqu'il n'est plus nécessaire de s'y déplacer pour trouver de l'information. C'est tout d'abord oublier que les bibliothèques s'orientent vers des modèles hybrides réunissant de la documentation aussi bien sous format papier que numérique. C'est surtout ne pas tenir compte d'une réalité sociale essentielle : la bibliothèque est un lieu certes propice au travail, mais également d'échange et de rencontres. Avec le numérique, cette dimension se trouve encore accrue : la bibliothèque est un lieu de lien social par excellence¹⁴³. À l'ère numérique, on ne se déplace pas uniquement en bibliothèque pour la documentation, mais aussi pour assouvir un besoin de convivialité. Au cours de nos entretiens a émergé une double demande, aux dehors paradoxaux : les chercheurs souhaitent disposer d'un lieu silencieux et adapté au travail, mais aussi d'espaces agréables offrant des possibilités de restauration et de moments de détente.

« Il faut que ce soit un endroit où on peut travailler de manière efficace, donc il faut avoir les ressources dont on a besoin, et puis en même temps il faut pas que ce soit un endroit où on a envie de se pendre. » **(chercheur 4)**

« Je comprends bien que c'est compliqué d'avoir une cafétéria dans la bibliothèque...Mais moi, en théorie, j'aimerais bien ici un service de restauration. » **(chercheur 7)**

« Oui le cadre est important, je ne vais pas avoir très envie de venir si c'est pas très sympa. » **(chercheuse 8)**

Nous avons également signalé l'importance d'espaces réservés aux chercheurs, qui ne disposent pas toujours de bureaux et sont souvent désireux de ne pas croiser leurs étudiants. Ce modèle n'est pas encore répandu en BU, bien que

fréquemment renouvelé.

¹⁴³ROCHE Florence et SABY Pierre. *op. cit.* p. 75.

III. Les services personnalisés au regard des attentes : limites et améliorations potentielles

l'on puisse citer des établissements proches de celui-ci : le SID de Grenoble propose ainsi, nous l'avons vu, des espaces de travail réservés aux chercheurs, joutés par un salon à leur disposition. Des bibliothèques de recherche proposent ce type de service, à l'instar de l'EFR qui a ouvert récemment une salle de convivialité réservée aux membres et très fréquentée par ces derniers.

Le défi est donc le suivant : il s'agit de répondre aux attentes opposées pouvant émaner d'un même public, qui souhaite, selon le moment de la journée, pouvoir travailler efficacement ou disposer d'espaces de détente et de convivialité. Le modèle du *Learning center* apparaît comme l'un des plus à même de servir cette fin : il peut se définir comme un lieu se prêtant à de multiples usages de la bibliothèque, convivial et animé par un souci de réactivité face aux pratiques des usagers, proposant une gamme élargie de services et accordant une grande importance à la communication, la formation et la pédagogie innovantes¹⁴⁴. Le *Learning center* se fonde sur la théorie du troisième lieu, formulée par le sociologue Ray Oldenburg dans les années 1980 : le tiers-lieu est un espace social différent de la sphère domestique - premier lieu - et de la sphère professionnelle - deuxième lieu. Il s'agit d'un lieu neutre que peuvent s'approprier facilement ceux qui le fréquentent, dont le modèle idéal-typique serait celui du café¹⁴⁵. La bibliothèque, envisagée à travers ce prisme, peut être considérée également comme un troisième lieu : c'est l'objet du mémoire de Mathilde Servet, venu alimenter une importante réflexion à ce sujet¹⁴⁶. Si l'idée de troisième lieu est séduisante, il convient de s'y arrêter quelque peu afin de cerner ses écueils et apports potentiels. Il s'agit en effet d'un concept fréquemment employé, parfois au détriment de sa cohérence, jusqu'à créer un effet de mode propre à jeter le doute sur son bien-fondé : n'est-ce pas une façon de transformer une réalité à peu de choses près identique par le simple pouvoir des mots¹⁴⁷ ? L'idée est toutefois intéressante, pour peu qu'elle ne dilue pas l'identité même de la bibliothèque et ne fasse pas perdre de vue l'essentiel, à savoir son rôle d'accès à l'information et au savoir¹⁴⁸.

La notion de troisième lieu, à l'origine d'un modèle émergent de bibliothèque centré sur un accueil très qualitatif, des espaces flexibles et modulables selon les besoins des publics, une nouvelle articulation de l'offre de documentation papier et numérique, ainsi que sur l'attention portée au confort, à la détente et à la vie culturelle du lieu peut en ce sens constituer un apport réel. Celui-ci doit toutefois respecter l'identité traditionnelle de la bibliothèque pour continuer d'attirer les chercheurs : ainsi que nous le verrons, ceux-ci sont attachés à la bibliothèque en tant que lieu dédié au savoir. Cette légitimité culturelle, qui peut faire fuir d'autres publics, est au contraire un atout à conserver pour rester attractive au yeux des chercheurs.

D'autres besoins ont été formulés au cours de nos entretiens par les chercheurs : ceux-ci ne sont pas des besoins documentaires mais concernent d'autres domaines, tels que la publication en accès ouvert, l'identité numérique des chercheurs, les réseaux sociaux de la recherche, etc. Un paradoxe subsiste : ces besoins ont déjà été cernés par

¹⁴⁴Nous renvoyons à la définition proposée par Nicolas Pineau, qui le qualifie « d'équipement personnalisé ». Voir PINEAU Nicolas. « Nouveaux espaces et nouveaux services ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2011, n°6, p. 115 – 116. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-06-0115-003>>. [consulté le 10 février 2019]. Sur l'origine anglaise du *Learning center*, voir CAVALIER François et POULAIN Martine (dir.). *op. cit.* p. 115. Le premier exemple de *Learning center*, datant de 1996, est en effet celui de Sheffield.

¹⁴⁵GILBERT Raphaëlle. *op. cit.* p. 65. Nous pouvons constater que le parallèle entre la bibliothèque et le café a été effectué par les chercheurs en sciences interrogés, qui ont déclaré pouvoir travailler au café lorsque la bibliothèque est fermée, pourvu que celui-ci soit confortable et doté d'un wifi. La bibliothèque reste le lieu privilégié en ce qu'elle leur permet de rencontrer leurs pairs.

¹⁴⁶SERVET Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude, 2009.

¹⁴⁷À titre d'exemple des critiques virulentes qui peuvent être faites à l'encontre du concept de troisième lieu et de son application à la bibliothèque, nous signalons l'article suivant : <https://www.actualitte.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaque-inspiree-du-marketing/83127> [consulté le 11 février 2019].

¹⁴⁸GILBERT Raphaëlle. *op. cit.* p. 66.

les BU, qui proposent souvent des services personnalisés ou individualisés dans ces domaines. En revanche, celles-ci ne sont pas spontanément identifiées comme aide potentielle par les chercheurs.

C. La BU, une ressource parfois mal identifiée malgré de réels besoins

Si les besoins des chercheurs, quelle que soit leur discipline, sont relativement simples à appréhender, l'enjeu semble se situer ailleurs : puisque le service se définit par son usage, il s'agit pour la BU de parvenir à mettre ce public en relation avec l'offre qu'elle propose. Celle-ci dépasse largement le triptyque de la fourniture de documents, de la mise à disposition d'espaces et de la délivrance de formations. Avec les mutations du paysage de l'IST, elle s'est largement enrichie et s'est emparée de sujets tels que le droit d'auteur, le développement des archives ouvertes, l'identité numérique du chercheur, la gestion des données de la recherche, ou encore la veille documentaire. Or, la BU semble encore pâtir d'un manque de visibilité et ne parvient pas toujours à s'imposer comme un interlocuteur évident dans ces domaines, qui relèvent pourtant de son champ de compétences : un fossé perdure entre les chercheurs et la bibliothèque universitaire. Il s'agit pourtant précisément des sujets sur lesquels les chercheurs peuvent être en demande d'un accompagnement personnalisé ou individuel. Nous avons ainsi pu relever plusieurs de ces thématiques au cours de nos entretiens, telles que celles de l'accompagnement à la publication et les archives ouvertes :

« Ah oui ça, c'est quelque chose que j'ai jamais eu... je crois que c'est un manque aussi... Oui, c'est quelque chose que moi j'aurais bien voulu avoir... » **(chercheuse 5)**

« C'était plus sur les services de documentation, HAL en particulier, d'indexation numérique, de signalement bibliographique, et toutes ces questions-là. Là, c'est clair que si on se demande à quoi sert un bibliothécaire, et qu'on voit le niveau de compétence moyen de mes collègues, sur ces questions-là de documentation numérique, il y a beaucoup à apprendre de la part du bibliothécaire. Pas forcément pour les collections. Mais pour cet aspect-là. » **(chercheur 3)**

En lien avec la publication sur les archives ouvertes, problématique désormais assez connue des chercheurs, des nombreuses questions sur le droit d'auteur ont été soulevées :

« Moi je trouve ça flou, je trouve qu'il n'y a pas de règles bien précises, et souvent on se demande ce qu'on peut faire, ce qu'on peut pas faire... ça reste un peu... La permission de l'éditeur, je dois contacter l'éditeur, qui répondra jamais et qui, s'il répond, me dit "non". [...] Parce que HAL dit "moi je

III. Les services personnalisés au regard des attentes : limites et améliorations potentielles

prends pas la responsabilité", comme ça tu prends la responsabilité. Mais personne t'explique, c'est seulement une chose à cocher. Donc si tu ne te poses pas le problème, je sais pas après si tu as des responsabilités... Une formation sur ça, ça serait important je crois... Pas informatique, mais vraiment sur le point de vue juridique... Sur le rapport avec l'éditeur, parce que c'est très difficile d'avoir un rapport direct avec l'éditeur pour le chercheur... Les éditeurs ne donnent pas d'importance aux petits chercheurs... Il te dira toujours non si tu es tout seul ! » (**chercheur 7**)

Enfin, parmi les autres thèmes évoqués en entretiens, on peut signaler également des interrogations sur l'identité numérique des chercheurs et leur utilisation des réseaux sociaux professionnels :

« Je me pose aussi beaucoup de questions par rapport à mon identité numérique, par rapport à Academia, j'ai envie de partir d'Academia parce que bon... pour plusieurs raisons, c'est bien de pouvoir échanger... Moi sur Academia, je n'ai mis que la moitié d'un article, ou un résumé etc. Là ce sont peut-être des choses sur lesquelles il faudrait que je réfléchisse plus, et que j'aie des formations... » (**chercheuse 5**)

Si ces interrogations sont bien connues des BU, l'offre peine parfois à rencontrer la demande : les chercheurs interrogés ne faisaient pas nécessairement le lien entre leur besoin et les compétences des bibliothécaires. On peut ainsi en déduire que les services personnalisés et les formations proposés en ces domaines ne répondent qu'à une partie des besoins effectifs, principalement en raison d'un manque de visibilité de la BU. Les raisons sont bien connues¹⁴⁹ : il peut être difficile d'établir un lien durable avec le public des chercheurs, particulièrement volatile, pouvant occuper plusieurs postes différents en même temps et donc amené à se déplacer régulièrement. De plus, il rechigne parfois à se rendre à des formations sur un lieu qu'il estime géographiquement éloigné au sein du campus, privilégiant la formation sur le tas ou par leurs pairs¹⁵⁰. Le rapport au temps et les temporalités professionnelles sont parfois différentes et peuvent également contribuer à une incompréhension mutuelle¹⁵¹. Enfin, nous l'avons vu, les interrogations sur leur légitimité professionnelle de la part des bibliothécaires peut constituer un obstacle supplémentaire, bien que les chercheurs soient pourtant dans leur majorité un public assez bienveillant envers la bibliothèque et son personnel, dont ils ont une représentation assez traditionnelle.

C'est donc en premier lieu au bibliothécaire de briser cet espace physique et de se rendre sur le lieu de travail des chercheurs¹⁵². Le partage de locaux et d'espaces physiques entre bibliothécaires et chercheurs n'est certes pas toujours possible en BU, mais c'est un véritable vecteur de convivialité académique. Il est de plus nécessaire de faire mieux connaître ce que propose la BU à travers une publicité accrue et formalisation systématique des services. Enfin, s'il est difficile d'évaluer précisément l'impact des formations ou des rendez-vous individuels, ceux-ci peuvent contribuer à créer une dynamique et un effet « boule de neige » en faisant connaître la BU aux chercheurs :

« Les chercheurs n'écoutent pas que les chercheurs, mais ils écoutent surtout ce qui leur arrive de manière personnelle. Des gens qui me contactent en me disant "j'ai vu sur

¹⁴⁹CASTEL Coralie. *op. cit.* p. 32 – 36.

¹⁵⁰La situation de la BU au sein du campus et par rapport aux laboratoires est cruciale à cet égard : un éloignement physique trop important sera un frein non négligeable à l'établissement d'une relation suivie entre bibliothécaires et chercheurs.

¹⁵¹Coralie Castel cite par exemple Nathalie Marcerou Ramel à ce sujet : « pour leur faire gagner du temps, il faut leur en faire perdre un peu ». Cette démarche nécessite ainsi une forme spécifique de pédagogie.

¹⁵²« J'ai appris plus de choses quand des bibliothécaires sont venus dans notre laboratoire, ça c'était très bien » chercheuse 5.

votre site que" ça arrive aussi ; mais à l'inverse je suis convaincue que le bouche à oreille entre les chercheurs est ce qui marche le mieux. **(conservatrice 5)**

Au total, si les besoins des chercheurs ont été dans leur ensemble bien identifiés par les BU, celles-ci peinent encore à donner la pleine mesure de leurs possibilités sur les thématiques des services personnalisés aux chercheurs, pourtant envisagés comme un aspect incontournable de l'avenir des bibliothèques. Cette vision n'est pas fondamentalement erronée mais comporte quelques limites que nous allons à présent examiner.

2. L'AVENIR DES BU LIÉ AUX SERVICES PERSONNALISÉS À DESTINATION DES CHERCHEURS ?

En dehors des formations en lien avec les écoles doctorales et les URFIST, les services personnalisés ou individualisés semblent parfois ne pas rencontrer pas un public aussi nombreux qu'espéré, bien que leur importance ne s'analyse pas qu'en termes statistiques et que le principe même de ces services ne puisse être remis en cause (A). Il convient cependant de réaliser que l'idée de proposer des services personnalisés n'est pas innovante en elle-même : l'importance actuelle du discours professionnel autour de ceux-ci est autant sinon plus le reflet des inquiétudes face aux évolutions du métier que d'un besoin profond du public de chercheurs. Ainsi, les bibliothèques doivent proposer ces services sans les surinvestir, et prendre conscience que, du fait même de leur caractère qualitatif, ils peuvent difficilement être massifiés (B).

A. Les services personnalisés aux chercheurs en BU : une offre nécessaire malgré un succès mitigé

Une conservatrice interrogée pour notre enquête estimait que « la justification on va dire de notre métier, de son évolution, passe plus par le développement des services aux chercheurs et avec à l'autre bout du spectre, l'accueil de tout le public licence jusqu'au Master »¹⁵³. Il s'agit là d'une vision tout à fait pertinente et d'un sentiment assez largement partagé parmi les professionnels des bibliothèques. L'un des principaux aspects du développement des services aux chercheurs est précisément l'essor des services personnalisés au cours des deux dernières décennies : censés renouveler en profondeur la relation de la bibliothèque avec ce public, force est de constater qu'ils n'ont pas complètement tenu cette promesse. En effet, les retours des personnes en charge de ces formations ou de ces rendez-vous sont assez mitigés :

« En fait pour être franche, mes collègues eux-mêmes constatent qu'il y a pas non plus 40 personnes qui viennent à chaque atelier, clairement. Il y a beaucoup de doctorants qui sont présents, mais moins de chercheurs. » **(conservatrice 5)**

¹⁵³Conservatrice 6.

III. Les services personnalisés au regard des attentes : limites et améliorations potentielles

« C'est vrai que pour l'instant on en a pas eu un nombre phénoménal non plus. » (**bibliothécaire 1**, à propos des rendez-vous individuels)

À titre indicatif, la bibliothèque universitaire du Mans fournit des statistiques sur les inscriptions de ses ateliers « à la carte », ouverts aux étudiants en licence aussi bien qu'aux enseignants-chercheurs : on compte 15 inscriptions de septembre à décembre et 24 de janvier à mars, pour 14 thématiques proposées¹⁵⁴. Il serait intéressant de connaître la part d'étudiants et de chercheurs dans ces ateliers, mais il est possible de constater une affluence limitée malgré une augmentation en cours d'année. Outre la méconnaissance potentielle de l'offre, il existe une autre donnée à prendre en compte pour expliquer ce phénomène : il est toujours difficile d'anticiper les demandes du public et de déterminer à sa place ses besoins. Une conservatrice évoquait à ce titre l'éventualité d'un manque d'appétence d'une partie des usagers pour des services personnalisés (« Je pense aussi que la plupart des usagers ne viennent pas forcément à la bibliothèque avec le souhait de recevoir un service personnalisé » **conservatrice 8**). Il nous faut cependant rappeler une fois encore que l'évaluation de ces services ne saurait se limiter à un aspect quantitatif, et que leur impact dépasse largement le cadre de la formation ou du rendez-vous individualisé, en ce qu'il contribue à faire connaître les activités de la BU au sein des chercheurs de l'université :

« Dans les séminaires, il y a pas foule hein ! N'empêche que nous on sait que la bibliothèque propose des séminaires, donc tout le monde sait que si j'ai une question... ça donne une visibilité, c'est presque autant une action de communication... J'ai eu trois chercheurs dans ma formation... l'impact de la formation ne se résume pas à ça. » (**conservatrice 5**)

Ainsi, au-delà d'une approche statistique, les services personnalisés répondent à un besoin réel et identifié et sont pleinement pertinents dans leur principe même, en ce qu'ils constituent un point d'accroche avec les chercheurs et représentent à ce titre une des missions du SCD. Une conservatrice résumait la situation de la manière suivante : « Mais moi ce que je constate, c'est que peut-être qu'effectivement il n'y a pas foule dans ces ateliers, il n'empêche que c'est à la bibliothèque de le faire ! »¹⁵⁵. C'est en effet à la bibliothèque d'investir ce terrain au sein de l'université afin de jouer pleinement son rôle de soutien à la recherche et, plus largement, de service public. L'évaluation de la valeur d'un service rendu ne se réduit pas à des considérations mathématiques sur le nombre de bénéficiaires de celui-ci : c'est également la relative rareté et le caractère difficilement reproductible à l'identique des services personnalisés qui constituent leur valeur. C'est la nature même du service public de se situer dans une vision à long terme et de s'affranchir de la pure rationalité statistique ou économique pour proposer un service hautement qualitatif et raisonner en termes de besoin à combler et de rôle social à remplir. Proposer des services personnalisés en bibliothèque universitaire, c'est aussi remplir une mission de service public. La personnalisation des services a de plus le mérite de contribuer à renouveler en profondeur le rapport de la bibliothèque à ses usagers, pour peu que la dimension collective de la bibliothèque ne soit pas perdue de vue¹⁵⁶.

¹⁵⁴Ces statistiques sont disponibles à l'adresse suivante et concernent l'année universitaire 2016-2017 : <http://www.bumaine.fr/ateliers-a-carte-cest-parlez-mieux/> [consulté le 12 février 2019]. Ces ateliers sont individualisés ou personnalisés, et peuvent accueillir 1 à 4 personnes. Leurs thématiques portent essentiellement sur la recherche documentaire, la veille scientifique, l'utilisation de bases de données juridiques ou en sciences humaines etc.

¹⁵⁵Conservatrice 5.

¹⁵⁶GILBERT Raphaëlle. *op. cit.* p. 47.

B. Les limites à la personnalisation des services

Une personnalisation poussée des services aux publics – tant du point de vue de la prise en compte plus fine de chaque besoin individuel que de la déclinaison d'une large gamme de services personnalisés pour chaque type de public – semble difficile voire impossible à réaliser et comporter surtout un important risque de dispersion pour la bibliothèque. Cette dernière, en tant que service public, doit desservir une communauté d'utilisateurs et instaurer des limites au poids des besoins particuliers. C'est de plus la nature même des services personnalisés ou individualisés d'être rares et non reproductibles, à tout le moins à grande échelle. Ils permettent toutefois de faire évoluer la place de l'utilisateur et participent, ainsi que nous l'avons vu, d'un mouvement plus large d'adaptation des bibliothèques aux évolutions sociales et politiques entamé dans les années 1980. L'attention portée à la question des services personnalisés en bibliothèque est une facette de la réponse plus générale des services publics dans leur ensemble à la remise en cause de leur pertinence et à la réduction de leur budget : cette réponse se fonde dans une large mesure sur l'appropriation plus ou moins heureuse de la logique du secteur privé et des techniques issues de la sphère marchande, telles que le marketing ou plus récemment l'*UX design*.

Bertrand Calenge évoquait déjà les apports potentiels du marketing à la bibliothèque, en ce qu'il renouvelle la relation à l'utilisateur et postule la position centrale de celui-ci dans le processus d'élaboration et de réalisation du service¹⁵⁷. L'idée d'appliquer le marketing au fonctionnement des services publics a progressivement fait des émules, malgré de fortes réticences d'une partie des agents, qui considèrent ces techniques incompatibles avec le fonctionnement du secteur public¹⁵⁸. En effet, le marketing a été défini par ses théoriciens comme « 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 »¹⁵⁹. Il apparaît donc au premier abord difficilement compatible avec les missions de services publics, fondées avant tout sur la satisfaction d'un besoin d'intérêt général et non la recherche du profit ou de la rentabilité. Pourtant, des bibliothèques se sont emparées de cette problématique et ont même pu créer des postes de « responsable mission marketing »¹⁶⁰. Selon Cécile Toutou, responsable de mission marketing à la bibliothèque de l'IEP de Paris, le marketing en bibliothèque est une « approche centrée usager », permettant notamment la segmentation du public et donc la meilleure prise en compte de ses usages, mais serait avant tout une « disposition d'esprit » que l'on pourrait qualifier d'« agile » plus que des « compétences véritablement précises »¹⁶¹. Si, au total, « le marketing [...] est partout », il serait préférable selon l'auteure d'abandonner aujourd'hui ce terme « trop connoté » et « obsolète », au profit de dénominations nouvelles proches de l'*UX design*¹⁶². Ce concept, que l'on peut traduire en français par l'expression « expérience utilisateur » est assez proche du marketing puisque, selon Sylvie

¹⁵⁷CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 60 – 62.

¹⁵⁸ ROCHE Florence et SABY Frédéric (dir.). *op. cit.* p. 68 - 69

¹⁵⁹Cité dans CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 60. Cette définition est celle de Jacques Lendrevie, Denis Lindon et Romain Laufer.

¹⁶⁰Voir le retour d'expérience suivant : TOUITOU Cécile. « Portrait métier #6 : responsable mission Marketing ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2017, n° 13, p. 122 – 126. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0122-017>>. [consulté le 14 février 2019].

¹⁶¹*Ibid.*

III. Les services personnalisés au regard des attentes : limites et améliorations potentielles

Daumal, il tend « à définir le produit ou le service à partir des attentes, des besoins (formulés ou non) et des capacités des utilisateurs, et non plus à les forcer à apprendre et à changer de comportement pour s'adapter au produit ou au service »¹⁶³. Quelle distinction opérer dès lors entre le marketing et l'*UX design*, puisque tous les deux revendiquent cette « démarche centrée usager » ? La différence semble assez ténue, si l'on se fonde sur l'anecdote rapportée par un des pionniers de l'*UX design* :

« Quelqu'un m'a dit un jour, alors que je lui décrivais la démarche *UX*, que ce dont je parlais ressemblait plus à du marketing qu'à du design. Il est probable que certaines méthodes se rejoignent, mais la différence est sans doute dans l'objectif. Le marketing se concentre sur la promesse, l'*UX* tente de la tenir¹⁶⁴. »

L'idée d'incorporer les techniques de marketing ou d'expérience utilisateur en bibliothèque sont le reflet d'un souci louable d'adaptation aux évolutions sociales et à la tertiarisation de la société française : la nécessité de placer l'usager et ses besoins au cœur des préoccupations de la bibliothèque est aujourd'hui une évidence pour la majorité des agents. Si le marketing se définit comme tel, il peut trouver sa place en bibliothèque, dans les limites de la dimension collective du service¹⁶⁵. Mais il est nécessaire de garder à l'esprit que le marketing est avant tout fondé sur une vision mercantile de la relation au client : son objectif est de vendre un produit ou un service et d'assurer *in fine* la pérennité et les profits de l'entreprise. L'intérêt du client n'est pris en compte que secondairement : si sa satisfaction est importante, elle ne l'est que dans la mesure où elle est une promesse de profits renouvelés dans le futur. Le marketing est autant un discours, voire un travestissement de la réalité, qu'un souci du client¹⁶⁶. Entendu ainsi, il n'est pas certain que le marketing et ses techniques soient les plus pertinents pour la bibliothèque, notamment dans sa relation avec un public de niveau recherche. Le design centré utilisateur, conçu à l'origine avec les mêmes objectifs que le marketing, à savoir la vente de services, doit également être utilisé en bibliothèque avec un certain recul.

La tension évoquée par Sophie Galan à propos du modèle de *Learning center* éclaire assez bien notre propos : celui-ci peut se présenter aussi bien comme un établissement proposant une gamme enrichie de services que comme un « hub » mêlant « services marchands ou non-marchands »¹⁶⁷. Le premier modèle est celui de l'université de Sheffield, établissement à l'origine du terme de *Learning center*. Le second serait celui du Rolex Learning Center de Lausanne, qui, outre la bibliothèque, accueille l'association des étudiants, une librairie, des presses universitaires, mais également une banque, un centre de carrière et des restaurants, si bien que l'accueil de son site internet doit rappeler que le lieu est « avant tout une bibliothèque »¹⁶⁸. Cet exemple démontre à notre sens que le concept de bibliothèque n'est pas extensible à l'infini, au risque de lui faire perdre son identité et sa cohérence. Il en va de même pour la personnalisation des services, qui ne pourra jamais satisfaire l'intégralité des besoins, et doit donc être bornée à des limites raisonnables. La co-construction des services avec les usagers,

¹⁶²*Ibid.* L'auteur cite l'exemple étranger des « Assessment and User Experience Librarian » ou des « Innovation and Service Design Librarian ».

¹⁶³DAUMAL Sylvie. *op. cit.* p. 5.

¹⁶⁴*Ibid.* p. 5 – 6.

¹⁶⁵DE QUATREBARBES Bertrand. « Usagers ou clients ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1999, n° 3, p. 132-134. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-03-0132-011>>. [consulté le 14 février 2019].

¹⁶⁶Une vision technique du marketing a tendance à omettre les dérives qu'il autorise dans la réalité : il est fréquent que les clients soient abusés par le discours marketing destiné à leur vendre un produit.

¹⁶⁷GALAN Sophie. *op. cit.* p. 15.

¹⁶⁸*Ibid.* Voir également le site du Rolex Learning Center : <https://rolexlearningcenter.epfl.ch/> [consulté le 14 février 2019].

expérimentée à un degré assez poussé au Royaume-Uni, a également montré que toutes les attentes ne peuvent trouver une réponse : l'établissement est toujours ramené en définitive à la notion de communauté à desservir¹⁶⁹. L'offre de services, comme le rappelait Bertrand Calenge, est fatalement imparfaite et reste effectuée « au nom de la collectivité » : « son refus par certains citoyens peut être signe d'une inadéquation de la communauté aux besoins ou pratiques de ceux-ci, plus que d'une inadéquation de la bibliothèque en tant que telle »¹⁷⁰.

Si les techniques issues du secteur privé ne sont donc pas complètement compatibles avec l'identité et le fonctionnement de la bibliothèque, celles-ci n'échappent de plus pas totalement au défaut qu'elles visent à éluder, à savoir celui de penser à la place d'une partie des usagers. Dans le cas du public des chercheurs, il est probable ces techniques employées à outrance ou de façon trop visible puisse contribuer à détériorer l'image de la bibliothèque. En effet, ainsi que nous l'avons signalé, les chercheurs ont encore une image positive de celle-ci et de son personnel, fondée précisément sur ce qui constitue ses fondements traditionnels :

« J'ai toujours eu une image très positive des bibliothécaires, qui étaient un peu pour moi des personnes qui donnaient accès au savoir. » (**chercheuse 5**)

« Mon image du bibliothécaire c'était l'image d'un "savant", entre guillemets. Dans plusieurs bibliothèques, j'ai des collègues qui ne viennent plus, parce qu'on arrive pas à étudier. Pour moi c'est aussi ça, avoir une bibliothèque où les gens ne mangent pas... une bibliothèque qui est une bibliothèque. » (**chercheur 7**)

Ainsi, si l'image traditionnelle de la bibliothèque peut constituer un repoussoir pour certains publics, il n'en est rien pour celui du niveau recherche, qui la fréquente avant tout comme lieu de travail et de documentation. De plus, l'approche de l'utilisateur à travers le prisme des techniques importées du secteur privé n'est pas pleinement pertinente en bibliothèque : le mélange de services marchands et non marchands présente par exemple le risque d'écorner la crédibilité scientifique de la bibliothèque¹⁷¹. L'un des attraits de celle-ci est précisément de se situer hors de la sphère des échanges marchands et de faire une place à l'utilisateur sans vision utilitariste ou intention de rentabilité, ni lui donner l'impression de constituer un « public-cible ». Pierre Bourdieu et Yvette Delsaut décrivaient le plaisir esthétique de la manière suivante :

« Trouver cette satisfaction supplémentaire qui consiste à s'y retrouver tout entier, s'y reconnaître, s'y trouver bien, s'y sentir chez soi, y retrouver son

¹⁶⁹ROCHE Florence et SABY Frédéric (dir.). *op. cit.* p. 72 – 73. L'expérience y est qualifiée de « tentative sans doute un peu totalitaire ».

¹⁷⁰CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 340.

¹⁷¹Il est même probable que ce type d'approche se situe à rebours du système de valeurs de la plupart des chercheurs. Voir par exemple BOURDIEU Pierre. *La distinction – critique sociale du jugement*. Paris : Éditions de Minuit, 1979. p. 512 – 515. BOURDIEU Pierre. *Choses dites*. Paris : Éditions de Minuit, 1987. p. 197. Pierre Bourdieu fait notamment le lien entre la détention d'un capital culturel élevé et l'orientation politiquement marquée à gauche. Les intellectuels et les universitaires font partie de la « fraction dominée de la classe dominante » : détenteurs d'un capital principalement culturel plutôt qu'économique, ils ont tendance à délaissier les profits économiques immédiats en faveur d'une accumulation de capital symbolique, précisément fondé sur cette dénégation de l'importance du capital économique et sur des valeurs de désintéressement face à l'argent. Il s'agit bien sûr d'un résumé schématique de tendances qui ne peuvent être généralisées sans recul.

III. Les services personnalisés au regard des attentes : limites et améliorations potentielles

monde et son rapport au monde : le bien-être que procure la contemplation artistique pourrait résulter de ce que l'œuvre d'art donne une occasion d'accomplir, sous une forme intensifiée par la gratuité, ces actes de compréhension réussis qui font le bonheur comme expérience d'un accord immédiat, préconscient et préreflexif, avec le monde, comme rencontre miraculeuse entre le sens pratique et les significations objectivées¹⁷². »

La rencontre de l'utilisateur et de la bibliothèque est sans doute du même ordre : cette dernière lui est agréable car il y trouve un rapport d'évidence et peut, dans une certaine mesure, s'y projeter lui-même. Les conditions de réussite de cette expérience pour les chercheurs passent probablement avant tout par le respect d'une forme d'autonomie et la possibilité de trouver « une bibliothèque qui soit une bibliothèque » (**chercheur 7**).

En définitive, les concepts du marketing ou de l'*UX design*, dans la mesure où ils sont envisagés comme un moyen de mettre l'utilisateur au centre des préoccupations de la bibliothèque, peuvent constituer une source d'inspiration. Celle-ci doit cependant être utilisée avec précaution : la transposition du modèle du secteur privé et la déclinaison de services à la carte pour un client roi ne peuvent demeurer qu'un fantasme voué à n'être jamais complètement réalisé. La bibliothèque reste un service public, qui ne peut complètement calquer son fonctionnement sur celui d'une entreprise privée de services : mue par des objectifs d'intérêt général, elle dessert avant tout une communauté et n'a donc ni la vocation ni les moyens de massifier des services personnalisés ou individualisés. Ceux-ci présentent toutefois un réel apport pour la BU, malgré une fréquentation inégale. Si leur importance quantitative pourrait croître avec le temps et le passage de générations de jeunes chercheurs par les formations proposées en lien avec les URFIST et les écoles doctorales, cette croissance nécessiterait de trouver un nouvel équilibre entre services personnalisés et génériques¹⁷³. Au reste, leur aspect qualitatif et leur rareté sont peut-être après tout inhérents à leur nature et constituent également leur valeur : les services personnalisés sont un complément éminemment appréciable aux services génériques de la bibliothèques.

3. LES SERVICES PERSONNALISÉS : PERSPECTIVES ET PISTES D'AMÉLIORATION

Le manque de lien entre le personnel des BU et les chercheurs, souvent déploré par les bibliothécaires, reste un obstacle majeur au développement des services personnalisés et à la bonne connaissance de l'offre par ce public, auquel ils sont avant tout destinés. Les bibliothèques doivent s'employer à combler le fossé qui existe encore avec les enseignants-chercheurs (A). Outre cette nécessité d'entretenir un dialogue durable avec le monde de la recherche, plusieurs pistes concrètes d'amélioration des services personnalisés s'offrent aux bibliothèques universitaires (B). Enfin, des champs de services nouveaux émergent, dont peuvent s'emparer les bibliothécaires (C).

¹⁷²BOURDIEU Pierre et DELSAUT Yvette. « Pour une sociologie de la perception ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 40, novembre 1981, p. 7 – 9. Disponible en ligne : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/arss_0335-5322_1981_num_40_1_2131. [consulté le 14 février 2019].

¹⁷³« Pour moi, il faut déjà trouver du temps pour développer ces services. Encore une fois, ils demandent un travail "humain", non automatisé, il faut donc avoir du temps de travail derrière pour les faire vivre. Si aucun ETP n'est dégagé, le service ne peut pas tourner. Il faut donc revoir l'articulation entre services personnalisés et services "génériques" ». (Conservatrice 8).

A. La nécessité de resserrer les liens avec les chercheurs

Il est difficile de proposer des innovations à même de renouveler en profondeur l'offre actuelle de services personnalisés des BU. Cependant, il est possible d'identifier des pistes d'améliorations potentielles. La première ne comporte pas d'aspect technique particulier mais réside plutôt dans la capacité à créer du lien, et de parvenir à convaincre les bibliothécaires de sortir de leur bibliothèque, sur le modèle du bibliothécaire de liaison anglo-saxon¹⁷⁴. Le personnel de la BU a une véritable légitimité professionnelle et technique sur laquelle il doit s'appuyer pour nouer contact avec les enseignants-chercheurs : l'importance de la convivialité académique entre personnels scientifiques de l'université est un véritable atout pour la bibliothèque. Une conservatrice interrogée exprimait de la manière suivante un sentiment assez largement partagé dans la profession :

« Il y a un domaine qui me paraît aujourd'hui en déshérence, c'est dans la relation qu'on a avec les enseignants-chercheurs : on attend trop qu'ils viennent à la bibliothèque pour entrer en contact avec eux, et ça c'est vraiment une grosse faille dans notre profession, parce que, en fait, pour beaucoup, ces enseignants-chercheurs ignorent complètement ce qu'on fait à la bibliothèque, ce qu'on propose, ce qu'on pourrait faire avec eux, et ça fait des années que je milite pour dire que les collègues devraient aller dans les UFR, dans les réunions de composante, les rencontrer dans des conseils, faire même des formations sur place dans leurs bureaux. » **(conservatrice 4)**

Ce problème de communication et de temporalités différentes entre les BU et les chercheurs est bien identifié, mais il est difficile d'y remédier. Entreprendre d'instaurer un dialogue continu avec les chercheurs de l'université est très chronophage, et cette activité n'est pas neutre pour le fonctionnement de la BU, notamment dans le contexte actuel de réduction de postes. De plus, le contact avec les enseignants-chercheurs est parfois rendu difficile par la mobilité géographique inhérente à leur profession : certains ne sont présents qu'une partie de l'année car ils dispensent leurs enseignements dans d'autres universités ou dans le secondaire, tandis que d'autres sont vacataires et n'ont pas acquis une position durable au sein de l'université. Pourtant, c'est bien en dispensant des formations dans les laboratoires ou les bureaux des chercheurs, que le contact peut se créer et déboucher sur un partenariat renforcé, allant bien au-delà du sujet du point d'accroche initial. Le nomadisme du bibliothécaire doit aujourd'hui être considéré comme la norme dans la relation avec le public de niveau recherche :

« Le SCD a des personnes, je crois que si on cumule tout, il doit y avoir quasiment deux ETP qui sont consacrés au dépôt d'éléments sur des archives ouvertes. Donc il y a une personne qui fait complètement ça, c'est-à-dire que cette personne démarché les labos, va voir les chercheurs, présente les solutions d'archives ouvertes, explique toutes les notions de propriété intellectuelle, de démarche de droits d'auteurs, la voie verte, la voie dorée, enfin tous les éléments. [...] Et c'est plus pour les chercheurs, pour les étudiants avancés qu'il y a quelque chose comme ça qui peut se faire plus facilement, et qui

¹⁷⁴Sur le *liaison librarian*, voir CASTEL Coralie. *op. cit.* p. 48 – 50.

III. Les services personnalisés au regard des attentes : limites et améliorations potentielles

d'une certaine façon les enracine plus dans leur lien avec nous, et qui est indispensable dans la mesure où en fait il y en a beaucoup qu'on ne voit plus, parce qu'ils sont dans leurs bureaux, évidemment ils ne passent pas à la BU, et c'est en allant les voir, en leur rendant des services très efficaces et relativement personnels qu'on peut réussir à leur expliquer que la documentation est pas toute cuite, qu'il y a des gens qui bossent derrière, qu'on peut leur rendre d'autres services, et qu'on les attrape en fait par ce biais-là. » **(conservatrice 1)**

De fait, ce mode de fonctionnement est également très apprécié des chercheurs, qui préfèrent bénéficier de formations au sein de leurs laboratoires, en raison du gain de temps que cela occasionne pour eux. Ils estiment également celles-ci plus profitables que d'autres dispensées ailleurs :

« La BIS on a eu une formation dans le cadre du contrat doctoral. J'ai trouvé que c'était général, il n'y avait pas de prise en main, j'ai appris plus de choses quand des bibliothécaires sont venus dans notre laboratoire, ça c'était très bien. » **(chercheuse 5)**

Le fait de se déplacer directement dans les bureaux ou les laboratoires pour proposer des services personnalisés ou individualisés peut contribuer à l'identification de la BU comme véritable ressource de soutien à la pédagogie et à la recherche. En revanche, pour vertueuse qu'elle soit, cette démarche a un impact sur la bibliothèque, qui donne littéralement de son temps aux enseignants-chercheurs : il s'agit une fois encore du problème évoqué auparavant d'équilibre à trouver en termes d'ETP entre les services génériques et personnalisés. Il revient donc à chaque SCD de s'adapter à la situation locale en fonction de ses ressources financières et de personnel.

B. Des améliorations potentielles

Marie-Christine Jacquinet, en introduction de l'ouvrage *Créer des services innovants. Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*, paru dans collection de la Boîte à outils de l'Enssib, émettait l'avertissement suivant : « S'il faut une règle préalable à la lecture des pages qui suivent, ce serait une exhortation à ne pas souhaiter "créer un service innovant" à tout prix »¹⁷⁵. Il convient en effet pour le bibliothécaire de prendre avec recul l'injonction à l'innovation : celle-ci peut aussi se concevoir patiemment, en fonction des opportunités. Construire une relation privilégiée avec un public spécifique requiert un temps assez long et des efforts soutenus dans la durée.

Si nous avons déjà analysé l'intérêt et certaines pistes d'améliorations des différents services personnalisés au cours de notre deuxième chapitre, nous nous proposons ici de nous attarder sur les points les plus saillants. Dans le cas précis des services personnalisés aux chercheurs, le nomadisme doit être considéré comme une règle fondamentale : nous l'avons vu, il ne suffit pas de proposer le service pour qu'il rencontre un usage. C'est au bibliothécaire de provoquer cette rencontre par sa mobilité et sa disponibilité et de contribuer ainsi, par le processus de personnalisation des services, à instaurer un lien durable avec le public de niveau recherche. Ce nomadisme

¹⁷⁵JACQUINET Marie-Christine (dir.). *op. cit.* p. 13.

permet de pallier un problème structurel d'éloignement géographique des BU et des chercheurs. Des moyens pourraient être mis en œuvre pour nouer des relations au niveau individuel entre ces derniers et le personnel des BU : le partage de locaux apparaît comme l'élément le plus souhaitable en vue de faire naître une convivialité académique grâce au contact quotidien qu'il permet. Cette première solution, pour difficile qu'elle soit à mettre en place, est hautement souhaitable. Si la BU est bien souvent tributaire de sa situation géographique sur le campus, elle peut tenter de s'inspirer du modèle des bibliothèques de proximité, de taille plus réduite, qui ont pu instaurer des relations personnelles plus fortes avec les chercheurs¹⁷⁶. Ainsi, le fait de proposer des espaces de travail agréables et conviviaux réservés aux chercheurs dans les locaux de la BU, sur le modèle du *Learning center*, est un moyen de faire converger le quotidien des bibliothécaires et des chercheurs. L'attribution de bureaux adaptés et nominatifs au sein de la BU aux chercheurs qui en sont dépourvus serait probablement un autre levier positif, bien que ce dispositif ne soit pas nécessairement réalisable. Les bibliothèques pourraient également proposer un rendez-vous individuel systématique en début de doctorat, afin de faire un point sur le sujet du néo-doctorant et ses besoins bibliographiques en rapport avec le fonds de la BU. Ce rendez-vous pourrait être suivi de fréquents comités de consultation et de feuilles de suivi régulières établis par des représentants des écoles doctorales, afin d'instaurer un dialogue régulier par cette « porte d'entrée » et de contribuer à l'identification de la BU comme un interlocuteur compétent.

De façon plus générale, il est nécessaire de faire preuve de souplesse sur l'application des règles bibliothéconomiques à l'égard des chercheurs comme le préconise Nathalie Marcerou-Ramel, ancienne directrice à la bibliothèque de l'ENS¹⁷⁷. Le règlement peut en effet être aménagé sans nuire au fonctionnement du service, en autorisant une procédure spéciale de commande de livres en urgence, mis à disposition à la personne à l'origine de la commande dès leur arrivée et avant même leur signalement. Nous avons vu également que beaucoup de SCD aménagent des conditions de prêt plus favorables à partir du master ou du doctorat. De plus, à défaut de proposer la majeure partie des collections en libre-accès, les BU pourraient accorder un droit d'entrée dans les magasins aux chercheurs, selon l'exemple de la BULAC. L'importance de l'accès direct aux ouvrages et de la sérendipité était en effet un thème récurrent de nos entretiens avec les chercheurs¹⁷⁸. Outre cet accès facilité à la documentation et la mise à disposition d'espaces spécifiques aux chercheurs, la BULAC apparaît comme un modèle unique en BU d'horaires d'ouverture élargis la nuit pour les chercheurs : l'étude des chiffres de fréquentation pourrait fournir une indication sur l'intérêt de généraliser une telle mesure.

Ainsi, l'innovation ne consiste pas nécessairement à créer de nouveaux services, mais parfois plutôt à améliorer les services déjà existants ou modifier la servuction, c'est-à-dire les modalités de l'offre¹⁷⁹. Proposer des services innovants est avant tout une tournure d'esprit fondée sur une démarche empirique d'anticipation de la demande et de

¹⁷⁶CASTEL Coralie. *op. cit.* p. 41.

¹⁷⁷*Ibid.* p. 40.

¹⁷⁸La question de l'accès aux magasins a même été spontanément évoquée au cours d'un entretien : « Pour les ouvrages en magasin peut-être une accessibilité plus accrue, parce que remplir toujours, pour chaque ouvrage, le même papier, avec nom, prénom, numéro de carte étudiant, titre, cote etc. Au bout d'un moment... » (chercheur 6).

¹⁷⁹JACQUINET Marie-Christine (dir.). *op. cit.* p. 33 – 34. La servuction, terme emprunté au marketing des services, peut-être définie comme le processus de création de services. Voir *Ibid.* p. 163 – 165.

III. Les services personnalisés au regard des attentes : limites et améliorations potentielles

réajustement constant à celle-ci. Pour innover, il faut accepter l'erreur et savoir la corriger : celle-ci ne doit pas être envisagée comme une amélioration par à-coups mais bien comme un processus constant et durable, un *modus vivendi* avec les publics à desservir¹⁸⁰. « Le service est plus un état d'esprit qu'un recueil de techniques ou de procédures. Ce qui est en jeu est la capacité à s'adapter en personne et en organisation aux besoins, usages et comportements des publics. Les maîtres mots du succès sont empathie et congruence, l'organisation est ensuite affaire d'imagination en fonction des moyens disponibles » écrivait Bertrand Calenge¹⁸¹. Au total, la piste d'amélioration des services personnalisés la plus difficile à mettre en œuvre est peut-être celle-ci : accepter la prise de risques inhérente à une démarche empirique d'ajustement fréquent aux besoins constatés ou anticipés du public.

Nous pouvons conclure notre analyse par l'examen de domaines dont peuvent s'emparer à l'avenir les BU, afin de continuer à assumer leur rôle de soutien à la recherche et à la pédagogie.

C. Vers de nouveaux services personnalisés ?

Il s'agira dans cette dernière partie de mettre en avant, sans prétendre dresser une liste exhaustive, des domaines dont les bibliothèques universitaires ont commencé de s'emparer et qui représentent un champ d'activités prometteur. Nous envisagerons à titre d'exemple trois cas qui ont pour point commun d'être un moyen de valoriser à la fois la BU et le travail de recherche de l'université : celui de la fourniture de corpus personnalisés à un laboratoire ou à un groupe de chercheurs, celui de l'accompagnement à la recherche depuis le stade de l'appel à projet jusqu'à celui de la publication, et enfin celui de l'action culturelle des BU, à travers l'organisation de conférences ou d'expositions en partenariat avec les enseignants-chercheurs¹⁸². Ces activités représentent un échange mutuellement bénéfique pour les deux parties, tout en fournissant une occasion de faire dialoguer et collaborer plus étroitement bibliothécaires et chercheurs.

La BnF est en France à l'origine d'un projet de service de fourniture de corpus numériques à destination de la recherche, dit « Corpus », initié en 2016¹⁸³. Ce projet vise à fournir des corpus personnalisés à des chercheurs, au niveau individuel ou d'un groupe de recherche, accompagnés des moyens technologiques pour les analyser en profondeur¹⁸⁴. Ces outils de TDM permettent d'interroger à partir d'une masse de données la place d'un document ou d'un texte au sein d'un corpus, de questionner ses métadonnées et ses occurrences pour dégager un sens et des régularités intelligibles pour l'esprit humain. Un projet de ce type permet de démultiplier des possibilités de recherche et de rendre réalisables des programmes autrefois impossibles en raison des limites des capacités humaines de traitement des données¹⁸⁵. Si la BnF est une des pionnières de ce

¹⁸⁰*Ibid.* p. 14 – 17.

¹⁸¹CALENGE Bertrand. *op. cit.* p. 425.

¹⁸²Sur le thème voisin des coopérations potentielles entre bibliothécaires et chercheurs à propos des corpus documentaires numériques, voir PASTORE Graziella. *Les coopérations entre chercheurs et bibliothécaires dans le cadre des projets de numérisation de corpus documentaires*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude, 2018.

¹⁸³http://actions-recherche.bnf.fr/BnF/anirw3.nsf/IX01/A2016000032_prefiguration-d-un-service-de-fourniture-de-corpus-numeriques-a-destination-de-la-recherche [consulté le 17 février 2019].

¹⁸⁴Ces méthodes de fouille de textes et de données sont désignées en anglais par le terme *text and data mining* (TDM).

¹⁸⁵Pour une présentation sommaire du projet Corpus, voir le lien suivant : http://actions-recherche.bnf.fr/BnF/anirw3.nsf/IX01/A2016000032_prefiguration-d-un-service-de-fourniture-de-corpus-numeriques-a-

domaine, elle n'est pas l'unique bibliothèque à s'être emparée de ce sujet : la bibliothèque royale des Pays-Bas (KB), la bibliothèque du Congrès ou encore la British Library travaillent actuellement sur des projets similaires¹⁸⁶. Toutefois, des bibliothèques universitaires sont plus avancées dans l'offre de services liés au TDM et aux technologies numériques, à l'instar de celles de l'université de Leyde, d'Oxford ou encore Pittsburgh, Stanford et Columbia aux États-Unis¹⁸⁷. Les bibliothèques françaises peuvent investir ce terrain elles aussi et faire valoir leur expertise dans la curation et l'exploitation de données auprès des chercheurs, en anticipant et en accompagnant les nouvelles pratiques d'analyse des corpus. Ce faisant, elles pourraient proposer un service apportant une véritable aide à la recherche du public universitaire « local » tout en valorisant potentiellement les aspects les plus riches de leurs collections à plus grande échelle. La mise en place d'un tel service, s'appuyant sur les compétences de *digital librarians*, se ferait ainsi au bénéfice des chercheurs comme de la BU et favoriserait leur rapprochement. Des initiatives de ce type se sont développées en France ces dernières années autour des humanités numériques et de la structuration de corpus numérisés : c'est le cas de l'Université de Bordeaux Montaigne, qui a par exemple pu mettre à disposition de chercheurs en géographie des corpus de cartes numérisées en lien avec leurs recherches¹⁸⁸.

Une autre piste de développement de services à la recherche pour les BU serait celui de l'accompagnement de candidatures pour le financement de projets de recherche au niveau national ou européen¹⁸⁹. Le financement de la recherche sur projet par l'Agence nationale de la Recherche (ANR) se fonde sur désormais sur une double exigence : celle de la rédaction d'un plan de gestion de données (*Data management plan* - DMP) et le dépôt des publications financées dans des archives ouvertes¹⁹⁰. Ce souci de bonne gestion et d'ouverture des données de la recherche anime également le financement de projets au niveau européen : les programmes du Conseil européen de la recherche (ERC) et l'Horizon H2020 comportent également l'obligation d'assurer le libre accès aux publications issues des recherches qu'ils auront contribué à financer, sous peine de sanctions financières¹⁹¹. Les candidatures à projet doivent elles aussi comporter un DMP pour être validées¹⁹². Les BU ont ainsi une expertise à faire valoir dans ce domaine et peuvent accompagner les laboratoires ou groupes de chercheurs, de l'élaboration du DMP au dépôt sur une archive ouverte. Il ne s'agit bien sûr pas de se

destination-de-la-recherche [consulté le 17 février 2019].

¹⁸⁶Voir le document en ligne suivant page 7 : [http://actions-recherche.bnf.fr/bnf/anirw3.nsf/e7cf857fb88bebc1257b52004c05f9/04ece4f2a31d79b7c12582ab002e7197/\\$FILE/DSR-CORPUS_Etude-de-besoins_Janvier2018_RGB.pdf](http://actions-recherche.bnf.fr/bnf/anirw3.nsf/e7cf857fb88bebc1257b52004c05f9/04ece4f2a31d79b7c12582ab002e7197/$FILE/DSR-CORPUS_Etude-de-besoins_Janvier2018_RGB.pdf) [consulté le 17 février 2019].

¹⁸⁷*Ibid.* p. 14 – 15.

¹⁸⁸Pour une liste d'exemples concrets de ces applications et sur l'utilisation des données patrimoniales des BU par les chercheurs, voir la conférence de Julien Baudry, responsable des services aux chercheurs et productions numériques au SCD de l'Université Bordeaux-Montaigne : https://www.youtube.com/watch?v=mhu6dTjF5eI&index=3&list=PLayqwLSo_nPUV6Qj_O2LghU5ew0SD9YmH [consulté le 17 février 2019].

¹⁸⁹Le *Learning Center* Lilliad est à notre connaissance pionnier en la matière en France.

¹⁹⁰Voir le plan d'action de l'ANR : <http://www.agence-nationale-recherche.fr/fileadmin/aap/2019/aapg-anr-2019-v1.2.pdf> [consulté le 17 février 2019]. Cette exigence se fonde notamment sur l'article 30 de la Loi pour une République numérique. Voir note 196 p. 73.

¹⁹¹Voir les liens suivants : <http://www.horizon2020.gouv.fr/cid82025/le-libre-acces-aux-publications-aux-donnees-recherche.html> et <https://erc.europa.eu/funding-and-grants/managing-project/open-access> [consultés le 17 février 2019].

¹⁹²Les données de la recherche sont définies par l'OCDE comme « des enregistrements factuels (chiffres, textes, images et sons), qui sont utilisés comme sources principales pour la recherche scientifique et sont généralement reconnus par la communauté scientifique comme nécessaires pour valider des résultats de recherche ». Voir le lien suivant, p. 18 : <http://www.oecd.org/fr/science/inno/38500823.pdf> [consulté le 17 février 2019].

III. Les services personnalisés au regard des attentes : limites et améliorations potentielles

substituer aux chercheurs, ni de mettre en place les infrastructures techniques sur lesquelles repose une bonne gestion des données mais d'apporter un soutien nécessaire à un processus vital pour l'excellence de la recherche. De façon plus générale, il revient aux BU de sensibiliser le monde de la recherche aux questions d'open access et de bonne gestion des données, en aidant les chercheurs à définir les modalités de stockage et de diffusion de leurs données tout en veillant à leur interopérabilité. Outre cette sensibilisation aux questions éthiques, scientifiques et financières de la science ouverte, les BU gagneraient à accentuer l'accompagnement des chercheurs sur les questions juridiques soulevées par la question du dépôt dans des archives ouvertes, à savoir comment repérer un « éditeur prédateur », pourquoi et où diffuser, comment choisir sa revue en open access ou encore sur quels fondements légaux s'appuyer pour déposer un *post print* dans une archive ouverte¹⁹³.

Enfin, les BU peuvent également valoriser la recherche du public universitaire local par leur action culturelle, qui est un autre moyen de contribuer à la vitalité du campus et à l'image de l'établissement au sein de celui-ci. Des services personnalisés ou individualisés sont ainsi proposés en ce sens par certaines BU : c'est le cas de la bibliothèque de Lorient, du SID de Grenoble ou encore du SCD de l'université Toulouse III – Paul Sabatier, qui offrent la possibilité de monter une action culturelle en partenariat avec la BU. Le SCD de Toulouse III met par exemple à disposition des espaces de 40m² à 180m² dans les BU sciences et santé, équipés du matériel nécessaire pour une exposition : cimaises, fils perlon, crochets, vitrines tables, et propose l'accrochage et le décrochage de l'exposition, ainsi que l'assurance de celle-ci pour toute sa durée¹⁹⁴. De telles conditions sont éminemment incitatives et à même de susciter l'intérêt pour des chercheurs désireux de monter une exposition en lien avec leurs travaux. L'idée de mettre en valeur la production scientifique à la BU par la présentation d'un ouvrage récemment paru ou par le biais d'une exposition est très séduisante pour certains des chercheurs interrogés au cours de nos entretiens, qui l'ont spontanément formulée et ont insisté sur le rôle culturel que peut jouer une bibliothèque universitaire¹⁹⁵. La diffusion et la vulgarisation de la production scientifique sont aussi du ressort de la BU, et participent de ce mouvement vers une meilleure accessibilité pour le grand public aux résultats de la recherche financée par des fonds publics, réaffirmé par la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique¹⁹⁶. La valorisation et la vulgarisation scientifiques apparaissent ainsi comme un moyen pour la BU de jouer pleinement son rôle d'interface entre différents publics :

« Là où il faut les aider, les chercheurs, à mon avis, et notamment en BU, et ça nous renvoie vers des bibliothèques plus généralistes, c'est à transmettre leur recherche à différents niveaux, c'est-à-dire à être en capacité de parler de leurs recherches à la fois à des néophytes et à d'autres chercheurs etc. Parce qu'en fait le chercheur, très souvent, il a son discours, ses recherches, et il n'en bouge pas. Par contre si on lui demande de changer son angle d'attaque, de réécrire par exemple un résumé de son travail destiné à des lycéens, ça va lui demander un sacré travail de réécriture, et du coup là aussi c'est changer de posture. Je pense que les biblio-

¹⁹³Le *post print* est la version définitive d'un manuscrit, acceptée après révision par les pairs mais sans la mise en forme de l'éditeur. Voir le glossaire de l'Institut de l'Information scientifique et technique : <http://openaccess.inist.fr/spip.php?page=glossaire> [consulté le 17 février 2019]. Sur les fondements légaux du dépôt dans une archive ouverte, voir notamment l'article 30 de la Loi pour une République numérique. cf. infra note 196 p. 73.

¹⁹⁴ Voir le site du SCD : <https://bibliotheques.univ-tlse3.fr/utiliser-nos-services/proposer-une-exposition> [consulté le 17 février 2019].

¹⁹⁵ Chercheuse 5 ; chercheur 9.

¹⁹⁶ Cette question fait notamment l'objet du titre I de la loi, disponible à l'adresse suivante : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=4B3B3F9E162440A5144672EE61E919CB.tplgfr35s_1?cidTexte=JORFTEXT000033202746&categorieLien=id [consulté le 17 février 2019].

thèques auraient tout intérêt à apprendre aux chercheurs à adapter en fait la vulgarisation de leurs travaux à la fois pour des gens très très pointus et à la fois pour des gens qui ne sont pas du domaine. Il y aurait quelque chose à faire de super intéressant. » (**conservatrice 3**)

Ce rôle de médiatrice de la recherche est déjà assumé par les BU, comme en témoigne par exemple l'organisation des « Nuits européennes des chercheur.e.s », dont la 14^e édition s'est tenue en 2018¹⁹⁷. Les efforts gagnent néanmoins à être poursuivis, en ce qu'ils contribuent à faire de la BU un lieu de vie incontournable du campus, et à la rendre visible aussi bien auprès des étudiants ou des personnels de l'université que de sa tutelle. Ainsi que l'ont souligné Florence Roche et Frédéric Saby, le rôle de la BU ne s'arrête pas à sa fonction documentaire, mais recouvre « à la fois une fonction sociale (lieu de rencontre, d'échange), une fonction culturelle (animations, expositions), une fonction conviviale (petits espaces de restauration, mobilier confortable, fonds de loisir et de détente) »¹⁹⁸.

¹⁹⁷<https://nuitdeschercheurs-france.eu/wakka.php?wiki=PagePrincipale#presentation> [consulté le 17 février 2019].

¹⁹⁸ROCHE Florence et SABY Frédéric (dir.). *op. cit.* p. 48.

CONCLUSION

L'importance des services personnalisés en bibliothèques universitaires est récente et s'inscrit dans la continuité du changement d'approche de l'utilisateur depuis les années 1980. Si, à l'instar du service de référence, certains services personnalisés sont très anciens, d'autres ont connu un développement plus actuel, comme c'est le cas de ceux destinés aux chercheurs, en plein essor depuis la seconde moitié des années 2000. Les BU ont indéniablement un rôle essentiel à jouer dans l'accompagnement et le soutien à la pédagogie et à la recherche : elles le remplissent déjà en partie à travers certains services majeurs évoqués, tels que les formations personnalisées et les rendez-vous individuels proposés aux masters, doctorants et enseignants-chercheurs. Cependant, en raison d'une série de causes parfois anciennes que nous avons exposées, elles continuent de souffrir d'un déficit de visibilité et peinent encore à s'imposer comme un acteur incontournable aux yeux des chercheurs, qui n'ont pas toujours conscience de leurs besoins ou n'identifient pas la BU comme interlocuteur privilégié.

Les services personnalisés ou individualisés trouvent pourtant pleinement leur place à la bibliothèque, à qui il revient de les proposer : une partie de son avenir passe par le développement de ce type de services, notamment en direction du public de chercheurs. Ce développement n'est toutefois pas illimité : la rareté est inhérente à la notion même de personnalisation. Il s'agit de services hautement qualitatifs et difficilement reproductibles, qui ne peuvent être massifiés avec les moyens humains et financiers actuels des bibliothèques. Un service « à la carte » pour l'ensemble des publics semble de plus difficilement compatible avec les missions de service public des bibliothèques. Toutefois, ces services personnalisés ou individualisés peuvent encore être améliorés ou développés dans certains domaines, tels que l'accompagnement à la publication en archives ouvertes, aux candidatures pour appels à projets de recherche ou encore via la fourniture de corpus numériques avec outils de TDM.

Si la démarche d'innovation se caractérise avant tout par sa méthode empirique et un état d'esprit à adopter, fondé sur l'acceptation du risque et de l'erreur corrigés à travers le processus de constante amélioration de l'offre de services, celle-ci ne doit pas faire perdre de vue le cœur d'activités de la bibliothèque. Ainsi que l'a écrit Marie-Christine Jacquinet, la bibliothèque « ne doit pas se moderniser et diversifier ses services au prix d'une dilution de son identité.[...] Il vaut mieux par exemple proposer un service de base irréprochable que de multiplier les services »¹⁹⁹. La collection reste le service primordial de la BU aux yeux des chercheurs, notamment dans le domaine des SHS. Le soin apporté aux espaces et à leur ambiance constitue un autre facteur d'attractivité, tout particulièrement pour les chercheurs dans les domaines scientifiques, pour lesquels le fait de se déplacer en bibliothèque n'est plus évident. L'importance de la convivialité académique, des échanges informels et de la circulation de l'information par le « bouche à oreille » entre chercheurs est également une donnée primordiale à prendre en compte : le partage de locaux entre bibliothécaires et chercheurs serait une solution idéale, bien qu'elle ne soit pas toujours possible en l'état actuel. La mise à disposition d'espaces spécifiques pour les chercheurs au sein des BU apparaît comme un moyen de susciter cette proximité.

En somme, il s'agit pour les BU de proposer un modèle de bibliothèque offrant un accueil très qualitatif, un accès libre, flexible et modulable sur place

¹⁹⁹JACQUINET Marie-Christine (dir.). *op. cit.* p. 44.

aussi bien qu'à distance, accompagnant les besoins pointus de niveau recherche sur des thématiques telles que celle de l'open access ou de la gestion des données tout en veillant au confort général de ses espaces et en développant son action culturelle. L'innovation est peut-être après tout le fait d'expérimenter des dispositifs en ce sens, en tirant toutes les conséquences positives ou négatives de ce modèle afin de le réadapter régulièrement aux besoins des publics, dans les limites de la dimension collective du service.

SOURCES

Constitution et textes de loi

- **Conseil Constitutionnel – Bloc de constitutionnalité**
<https://www.conseil-constitutionnel.fr/le-bloc-de-constitutionnalite/preambule-de-la-constitution-du-27-octobre-1946>
<https://www.conseil-constitutionnel.fr/le-bloc-de-constitutionnalite/texte-integral-de-la-constitution-du-4-octobre-1958-en-vigueur>
- **Loi relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information**
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000266350&dateTexte=>
- **Loi relative à la liberté de création, à l'architecture et au patrimoine**
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032854341&categorieLien=id>
- **Loi pour une République numérique**
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=4B3B3F9E162440A5144672EE61E919CB.tplgfr35s_1?cidTexte=JORFTEXT000033202746&categorieLien=id

Décrets

- **Décret relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs**
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2011/8/23/ESRS1101850D/jo>

Sites de BU :

Voir Annexe 3, page 94.

Enquêtes :

- **BULAC**
<https://bulac.hypotheses.org/3347>

- **Défenseur des droits**

https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17_0.pdf

BIBLIOGRAPHIE

Généralités

BERTRAND Anne-Marie. « Usages de la bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2002, n°2, p. 123-123. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-02-0123-012>>.

CHABAULT Vincent. « Librairies en ligne ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n°6, p. 90-91. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-06-0090-004>>.

DESRICHARD Yves. « Doit-on encore chercher à désacraliser les bibliothèques ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n°4, p. 71 – 71. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0071-004>>.

LAHARY Dominique. « Penser la bibliothèque en concurrence ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n°4, p. 6 – 10. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0006-001>>.

LOIRE Marion. « Identification, identifiant, identité... individu ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2009, n°3, p. 95-97. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0095-017>>.

de SINGLY François. « Les uns avec les autres ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2004, n°1, p. 117 -118. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-01-0117-019>>.

TOUITOU Cécile (dir.). *La valeur sociétale des bibliothèques : construire un plaidoyer pour les décideurs*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2017.

Histoire des bibliothèques

BERTRAND Anne-Marie. *Bibliothèque publique et public library : essai de généalogie comparée*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010.

KLIBANSKY Raymond, PANOFSKY Erwin et SAXL Fritz. *Saturne et la mélancolie*. Paris : Gallimard, 2009.

POULAIN Martine. « Retourner à Tocqueville ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2002, n°5, p. 66 – 73. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-05-0066-001/2002/5/fam-apropos/varia>>.

POULAIN Martine (dir.). *Histoire des Bibliothèques françaises – Les bibliothèques au XXe siècle 1914 – 1990*. Tome 4, Paris : Éditions du cercle de la Librairie, 2009.

VARRY Dominique (dir.). *Histoire des bibliothèques françaises – Les bibliothèques de la Révolution et du XIXe siècle 1789 – 1914*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2009.

VITIELLO Giuseppe. *Le biblioteche europee nella prospettiva comparata*. Ravenna : Longo editore, 1996.

Service public

BAUBY Pierre. *Service public, services publics*. Paris : La documentation française, 2016.

CHEVALLIER Jacques. *Le service public*. Paris : PUF, 2012.

GUGLIELMI Gilles J. (dir.). *Histoire et Service public*. Paris : PUF, 2004.

Bibliothèques universitaires

CAVALIER François et POULAIN Martine (dir.). *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2015.

ROCHE Florence et SABY Dominique (dir.). *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2013.

Services personnalisés

ABELS Eileen G., ROZAKLIS Lillian et SAUNDERS Laura. *Repositioning Reference*. Lanham : Rowman & Littlefield, 2014.

ACCART Jean-Philippe. *Les services de référence du présentiel au virtuel*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

DROLET Gaëtan. « La personnalisation des services ». *Documentation et bibliothèques*, volume 35, numéro 2, avril/juin 1989, p. 45 – 51.

LANOË Stéphane. « Si loin, si proche ou comment concilier accès à distance et personnalisation du service ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2003, n°4, p. 49 – 53. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0049-009>>.

LINCK Marie-Christine. « Le renseignement personnalisé à distance ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2005, n° 2, p. 99 – 100. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010>>.

NGUYEN Claire. « Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2006, n° 3, p. 54-57. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0054-009>>.

NORTIER Michel. « Le prêt entre bibliothèques en France ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1965, n°4, p. 119 – 131. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1965-04-0119-002>>.

SORET David. « Les services de référence dans un environnement concurrentiel ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2007, t. 52, n°6, p. 20-25. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003>>.

Services, marketing, UX

ACCART Jean-Philippe (dir.). *Personnaliser la bibliothèque : construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2018.

BELLINGERI Luca et MEROLA Giovanna (dir.). *La biblioteca come servizio : scritti di Anna Maria Mandillo*. Rome : Associazione italiana biblioteche, 2015.

BISTER Laurent et SALGUES Bruno. *Le marketing des objets technologiques et des services numériques*. Londres : Collection Business, 2014.

BOBILLIER CHAUMON Marc-Eric, DUBOIS Michel et RETOUR Didier (dir.). *Relations de services : nouveaux usages, nouveaux usagers*. Bruxelles : Éditions De Boeck, 2010.

BORG Matt et PRIESTNER Andy. *User experience in librairies : applying ethnography and human centred design*. New York : Routledge, 2016.

CALENGE Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Éditions du cercle de la librairie, 1996.

CAVALERI Piero. « Les Bibliothèques et les services personnalisés en ligne ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2003, n°4, p. 24 – 32. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0024-004>>.

CHEVAL Christelle. « Services aux chercheurs, quelle valeur pour les universitaires ? ». *I2D, Information, données & documents*, 2015, n°4, p. 58.

CLOT Nathalie (traduction collective sous la direction de). *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques par leurs utilisateurs*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016.

COURTY Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2017.

CREASER Claire. « La valeur des services à l'ère du numérique ». *I2D, Information, données & documents*, 2015, n°4, p. 32 – 33.

DARROBERS Martine. « La Ruée vers l'or ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1987, n° 2, p. 160 – 163. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1987-02-0160-001>>.

DAUMAL Sylvie. *Design d'expérience utilisateur – Principes et méthode UX*. Paris : Éditions Eyrolles, 2018.

DUTREMEE Régis. « Séduire en ligne ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2008, n° 2, p. 80 – 81. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-02-0080-002>>.

JACQUES Jean-François. « Le marketing et les bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2005, n°2, p. 88 – 90. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0088-004>.

JACQUINET Marie-Christine (dir.). *Créer des services innovants. Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011.

JAN Martine. « Nouvelles bibliothèques, nouveaux publics, nouveaux services ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1997, n° 5, p. 71 – 73. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-05-0071-006>>.

MARTELL Charles R. Jr. « The client centered academic library ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1985 n° 3-4, p. 325 – 327. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1985-03-0325-009>>.

MICHEL Christine et TROGNOT Guillemette. « L'expérience utilisateur au cœur de la stratégie ». *I2D, Information, données & documents*, 2015, n°4, p. 40 – 41.

MUET Florence et SALAÜN Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2001.

NELSON Élise. « Au plus près des usagers ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2014, n° 1. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/au-plus-pres-des-usagers_64552>.

PINEAU Nicolas. « Nouveaux espaces et nouveaux services ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2011, n° 6, p. 115 – 116. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-06-0115-003>>.

POTTER Ned. *The Library Marketing Toolkit*. Londres : Facet Publishing, 2012.

de QUATREBARBES Bertrand. « Usagers ou clients ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1999, n° 3, p. 132 – 134. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-03-0132-011>>.

RAMBHUNJUN Nardeosingh. « Le Marketing des bibliothèques universitaires ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1984, n° 1, p. 5-15. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1984-01-0005-001>>.

SALAÜN Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 1992.

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

TOUITOU Cécile. « portrait métier #6 : responsable mission marketing ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2017, n° 13, p. 122 – 126. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0122-017>>.

UTARD Jean-Claude. « Adapting Marketing to Libraries in Changing and World Wide Environment = le marketing des bibliothèques à l'heure du changement et de la mondialisation ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2000, n°6, p. 109 – 110. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-06-0109-001>>.

VIDAL Jean-Marc (dir.). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012.

Mémoires

CASTEL Coralie. *Les services aux chercheurs en SHS en BU : vers une dynamique de partenariat*. Villeurbanne : Enssib - mémoire d'étude DCB, 2014.

FACCO-BOULEUX Isabelle. *Bibliothèque et marketing : impacts et orientations pour une politique de développement : le cas de la vidéothèque d'Annecy*. Villeurbanne : ENSB – projet de recherche DSB, 1989.

GALAN Sophie. *Enrichir l'offre de la BU par les services non documentaires : une stratégie gagnante pour les bibliothèques ?*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2018.

GARAMBOIS Marie. *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2017.

GERBEAUD Marie. *Les bibliothèques, des services de formation ?*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2013.

GILBERT Raphaëlle. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2010.

GIRAUDON Anne. *La notion de service public*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2010.

GOLETTO Véronique. *Pratiques et perceptions de la bibliothèque par les enseignants/chercheurs/ses*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2018.

HASCAL Lydie-Anne. *La visibilité des services de formation aux usagers en bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Enssib – mémoire de master 2, 2015.

KOLAROVA Bissera. *Marketing et bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Enssib – mémoire DESS, 1992.

LADRANGE Guillaume. *Bibliothécaires en service public : relations aux usagers, relations aux collections, relations au savoirs*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2015.

LE NEZET Romain. *Le rapport Miquel : étude et bilan d'une politique de redressement des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2009.

MERLE Antony. *L'advocacy des bibliothèques : vers un modèle à la française ?*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2011.

PASTORE Graziella. *Les coopérations entre chercheurs et bibliothécaires dans le cadre des projets de numérisation des corpus documentaires*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2018.

RENAUDIN Coline. *Service public et marketing – L'utilisation du marketing par les bibliothèques publiques*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2009.

RICHARDS Alex. *Concepts et stratégies marketing appliqués aux bibliothèques publiques*. Villeurbanne : ENSB – mémoire de bibliothécaire, 1987.

SERVET Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2009.

TUGAULT Thiphaine. *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*. Villeurbanne : Enssib – mémoire d'étude DCB, 2010.

Sociologie et méthode d'enquête

BEAUD Stéphane et WEBER Florence. *Guide de l'enquête de terrain. Produire et analyser des données ethnographiques*. Paris : Éditions de la Découverte, 1997.

BOURDIEU Pierre et DELSAUT Yvette. « Pour une sociologie de la perception », *Actes de la recherche en sciences sociales* vol. 40, novembre 1981, p. 3-9. Disponible en ligne : https://www.persee.fr/doc/arss_0335-5322_1981_num_40_1_2131.

BOURDIEU Pierre. *La distinction – critique sociale du jugement*. Paris : Éditions de Minuit, 1979.

BOURDIEU Pierre. *Choses dites*. Paris : Éditions de Minuit, 1987.

ELIAS Norbert. *La société des individus*. Paris : Pocket, 1997.

ELIAS Norbert. *La civilisation des mœurs*. Paris : Pocket, 2002.

ELIAS Norbert. *La dynamique de l'Occident*. Paris : Pocket, 2003.

LAHIRE Bernard. *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris : La Découverte, 2004.

PROCHASSON Christophe. « Ce que nous disent les sciences sociales ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n°1, p. 83 – 87. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-01-0083-001>.

Webographie

Tous les sites ont été vérifiés le 4 mars 2019.

Sites internet

- **Abes**

<http://www.abes.fr/Sudoc/Pret-entre-bibliotheques-PEB>

<http://www.abes.fr/Sudoc/Pret-entre-bibliotheques-PEB/Le-reseau-PEB>

- **ANR**

<http://www.agence-nationale-recherche.fr/fileadmin/aap/2019/aapg-anr-2019-v1.2.pdf>

- **Actualités**

<https://www.actualitte.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaque-inspiree-du-marketing/83127>

- **BnF – Projet Corpus**

http://actions-recherche.bnf.fr/BnF/anirw3.nsf/IX01/A2016000032_prefiguration-d-un-service-de-fourniture-de-corpus-numeriques-a-destination-de-la-recherche

<http://actions-recherche.bnf.fr/bnf/anirw3.nsf/e7cf857fb888bec1257b52004c05f9/04ece4f2a31>

[d79b7c12582ab002e7197/\\$FILE/DSR-CORPUS_Etude-de-besoins_Janvier2018_RGB.pdf](http://d79b7c12582ab002e7197/$FILE/DSR-CORPUS_Etude-de-besoins_Janvier2018_RGB.pdf)

- **BU Maine - Statistiques**

<http://www.bumaine.fr/ateliers-a-carte-cest-parlez-mieux/>

- **Conseil européen de la recherche - ERC**

<https://erc.europa.eu/funding-and-grants/managing-project/open-access>

- **Dijon - Learning Lab**

<http://sante.u-bourgogne.fr/toute-lactualite/723-inauguration-du-learning-lab-a-l-ufr-des-sciences-de-sante.html>

- **Horizon H2020**

<http://www.horizon2020.gouv.fr/cid82025/le-libre-acces-aux-publications-aux-donnees-recherche.html> et <https://erc.europa.eu/funding-and-grants/managing-project/open-access>

- **Humanités numériques, fourniture de corpus. L'exemple de Bordeaux-Montaigne**

https://www.youtube.com/watch?v=mhu6dTjF5eI&index=3&list=PLayqwLSO_nPUV6Qj_O2LghU5ew0SD9YmH

- **Le Havre – La Capsule**

<https://www.univ-lehavre.fr/spip.php?article1787>

<https://bu.univ-lehavre.fr/former-se-former/learning-lab-96/article/salle-la-capsule>

- **Le Mans – La Bulle**

<http://www.bumaine.fr/la-bulle-nouvel-espace-de-travail-collaboratif-de-la-bu-du-mans-ouvre-bientot/>

- **Livres Hebdo**

<https://www.livreshebdo.fr/article/les-bibliotheques-avant-poste-ou-rempart-face-la-dematerialisation-des-services?fbclid=IwAR24jUtt6h9cx-g5Ch9VUfjaahfwQVngzu0utkGsa9vrCNTJ2hPe6-q1ssw>

- **La nuit des chercheurs**

<https://nuitdeschercheurs-france.eu/wakka.php?wiki=PagePrincipale#presentation>

- **OCDE – données de la recherche**

<http://www.oecd.org/fr/science/inno/38500823.pdf>

- **Ubib**

<http://www.ubib.fr/index.php?page=partenaires>

- **URFIST**

<https://urfistinfo.hypotheses.org/>

- **Rolex Learning Center - Lausanne**

<https://rolexlearningcenter.epfl.ch/>

Rapports

- **Rapport IGB** n° 2016-A04 de novembre 2016, « L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives »

https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/32/7/Rapport_definitif_30032017_745327.pdf

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1.....	90
ANNEXE 2.....	91
ANNEXE 3.....	92

ANNEXE 1

LISTE DES ENTRETIENS RÉALISÉS AVEC DES PROFESSIONNELS DES BIBLIOTHÈQUES

Nous avons réalisé pour notre enquête 10 entretiens avec des professionnels des bibliothèques, en présentiel, par téléphone ou par mail, de mars à août 2018. La durée de ces entretiens varie de 30 à 50 minutes environ. Nous avons cherché à contacter des professionnels de SCD aux caractéristiques et à la taille différentes afin de donner plus de représentativité aux réponses obtenues. Enfin, nous avons opté pour l'anonymat complet des personnes interrogées, afin de pouvoir réemployer librement le contenu des entretiens.

- **Bibliothécaire 1** : Bibliothécaire dans le SCD d'une ville de taille moyenne.
- **Bibliothécaire 2** : Bibliothécaire dans le SCD d'une ville de grande taille.
- **Conservatrice 1** : Conservatrice dans le SCD d'une ville de taille moyenne.
- **Conservatrice 2** : Conservatrice dans le SCD d'une ville de taille moyenne.
- **Conservatrice 3** : Conservatrice de lecture publique dans l'est de la France.
- **Conservatrice 4** : Conservatrice dans le SCD d'une ville de taille moyenne.
- **Conservatrice 5** : Conservatrice dans le SCD d'une ville de grande taille.
- **Conservatrice 6** : Conservatrice dans le SCD une ville de grande taille.
- **Conservateur 7** : Conservateur dans un SCD d'une ville de grande taille.
(Entretien réalisé par mail).
- **Conservatrice 8** : Conservatrice dans un SCD d'une ville de grande taille.
(Entretien réalisé par mail).

ANNEXE 2

LISTE DES ENTRETIENS RÉALISÉS AVEC DES CHERCHEURS

Cette seconde série d'entretiens a été menée avec 9 chercheurs, du niveau doctorant à professeur des universités, en présentiel ou par téléphone, de septembre à décembre 2018. La durée de ces entretiens varie de 20 à 45 minutes environ. L'un des biais de ces entretiens est la prépondérance de chercheurs en SHS au regard du nombre de chercheurs en sciences dites « dures ». Il s'agit avant tout de jeunes chercheurs, post-doctorants pour la plupart. Nous avons également opté pour l'anonymat complet des répondants, afin de pouvoir réutiliser plus librement le contenu des entretiens.

- **Chercheuse 1** : post-doctorante. Archéologie. 30 ans.
- **Chercheuse 2** : doctorante de 5e année. Histoire de l'art. 28 ans.
- **Chercheur 3** : post-doctorant. Physique. 32 ans.
- **Chercheur 4** : post-doctorant. Philologie. 32 ans.
- **Chercheuse 5** : post-doctorant. Histoire. 33 ans.
- **Chercheur 6** : doctorant de 4e année. Histoire. 28 ans.
- **Chercheur 7** : post-doctorant. Archéologie. 35 ans.
- **Chercheuse 8** : post-doctorante. Sciences naturelles et géologie. 27 ans.
- **Chercheur 9** : professeur des universités. Histoire des sciences.

ANNEXE 3

LISTE DES SITES WEB DE BIBLIOTHÈQUES CONSULTÉS ET GRILLE DE SERVICES OBSERVÉS

Liste des services et critères examinés

- **PEB** : tarifs et délai moyens. Différence éventuelle de traitement selon le type de public.
- **Suggestion d'achats** : ergonomie et degré de personnalisation dans le suivi de la demande.
- **Rendez-vous avec un bibliothécaire** : existence d'un service de ce type. Thématiques annoncées. Durée. Délai de traitement de la demande. Lieu de rendez-vous.
- **Formations personnalisées ou à la demande** : thématiques des formations. Public-cible. Nombre de personnes prévues pour la formation (quorum ou nombre maximum). Formations dans le cadre d'une école doctorale, en partenariat avec un URFIST ou sur le volontariat pur. Lieu de la formation.
- **Service de référence et chat** : degré de personnalisation du service. Existence d'un chat. Délai de réponse.
- **Réservation de salles** : existence d'espaces réservés à un public de niveau recherche. Salles de formations disponibles à la réservation pour la formation d'étudiants à la demande du professeur.
- **Accès au site par profil personnalisé** : existence ou non du service. Degré de personnalisation (par niveau d'études ou statut, par discipline etc.).
- **Modalités de prêt** : extension du nombre de documents ou de la durée des prêts selon le niveau d'études ou le statut.
- **Horaires d'ouverture étendus pour un public-cible**
- **Accompagnement à la publication et sensibilisation aux problématiques de l'open access**
- **Numérisation à la demande** : public-cible, tarifs, modalités.
- **Autres** : services personnalisés peu répandus dans les autres établissements. ex. : aide individuelle pour le montage d'une exposition, accès aux magasins.

Liste des établissements étudiés

- **SCD Aix-Marseille Université**
<https://bu.univ-amu.fr/>
- **SCD de l'Université Jules Verne Picardie (Amiens)**
https://www.bu.u-picardie.fr/BU/?page_id=607
- **BU d'Angers**
<http://bu.univ-angers.fr/>

- **SCD de l'Université d'Artois (Arras)**
<http://portail-bu.univ-arts.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION>
- **SCD de l'Université d'Avignon**
<https://bu.univ-avignon.fr/>
- **SCD de l'Université de Franche-Comté (Besançon)**
<https://scd.univ-fcomte.fr/>
- **SCD de l'Université de Bordeaux**
<https://bibliotheques.u-bordeaux.fr/>
- **SCD de l'Université de Bordeaux – Montaigne**
<https://www.u-bordeaux-montaigne.fr/fr/documentation.html>
- **BULAC**
<https://www.bulac.fr/>
- **SCD de l'Université Caen – Normandie (Caen)**
<http://scd.unicaen.fr/>
- **SCD de l'Université Clermont – Auvergne**
<http://bu.uca.fr/>
- **SCD de l'Université de Cergy – Pontoise**
<https://www.u-cergy.fr/fr/bibliotheque.html>
- **SCD de l'Université Pascal Paoli (Corte)**
https://studia.universita.corsica/article.php?id_art=303&id_rub=141&id_menu=7&id_cat=0&id_site=1
- **SCD de l'Université Paris Est Créteil**
<http://bibliotheque.u-pec.fr/accueil-fr/service-commun-de-la-documentation-scd--807259.kjsp>
- **SCD de l'Université de Bourgogne (Dijon)**
<https://bu.u-bourgogne.fr/EXPLOITATION/>
- **SCD de l'Université du Littoral Côte d'Opale (Dunkerque)**
<https://www.bulco.univ-littoral.fr/>
- **SCD de l'Université d'Evry Val d'Essonne**
<https://www.biblio.univ-evry.fr/index.php?id=9>
- **SID de l'Université Grenoble-Alpes**
<https://bibliotheques.univ-grenoble-alpes.fr/>

- **SCD de l'Université Le Havre – Normandie (Le Havre)**
<https://bu.univ-lehavre.fr/>
- **SCD de l'Université de La Rochelle**
<https://bu.univ-larochelle.fr/>
- **SCD de l'Université du Mans**
<http://scd.univ-lemans.fr/fr/index.html>
- **Learning Center Lilliad**
<https://lilliad.univ-lille.fr/>
- **SCD de l'Université de Limoges**
<https://www.unilim.fr/scd/>
- **SCD de l'Université Bretagne Sud (Lorient)**
<http://www.univ-ubs.fr/fr/1-universite-en-pratique/bibliotheque.html>
- **SCD de l'Université de Lorraine (Nancy)**
<https://bu.univ-lorraine.fr/>
- **SCD de l'Université Lyon 1**
<https://portaildoc.univ-lyon1.fr/>
- **SCD de l'Université Lyon 2**
<https://www.univ-lyon2.fr/service-commun-de-la-documentation-scd--518517.kjsp>
- **SCD de l'Université Lyon 3**
<http://bu.univ-lyon3.fr/>
- **BIU de Montpellier**
https://biu-montpellier.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/search?vid=33UM_VU1&lang=fr_FR&sortby=rank

https://biu-montpellier.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/search?vid=33UPVM_VU1&lang=fr_FR&sortby=rank
- **SCD de l'Université de Haute Alsace (Mulhouse)**
<http://www.scd.uha.fr/flora3/>
- **SCD de l'Université de Nantes**
<https://bu.univ-nantes.fr/bibliotheque-universitaire-/bienvenue-a-la-bibliotheque-universitaire-de-nantes-473591.kjsp>
- **SCD de l'Université Sophia Antipolis (Nice)**
<https://bu.univ-cotedazur.fr/fr>

- **SCD de l'Université de Nîmes**
<https://www.unimes.fr/fr/bibliotheque.html>
- **SCD de l'Université d'Orléans**
<https://scd.univ-orleans.fr/>
- **BIU Santé – Paris Descartes**
<http://www.biusante.parisdescartes.fr/>
- **SCD de l'Université Paris Sorbonne**
<http://documentation.sorbonne-universites.fr/>
- **SCD de l'Université Paris 2 – Assas**
<https://www.u-paris2.fr/fr/campus/bibliotheque>
- **SCD de l'Université Paris 3 – Sorbonne Nouvelle**
<https://www.dbu.univ-paris3.fr/accueil-dbu>
- **SCD de l'Université Paris Sud**
<http://www.bibliotheques.u-psud.fr/fr/nous-connaître/le-scd-de-l-universite-paris-sud.html>
- **BIS**
<http://www.bibliotheque.sorbonne.fr/biu/>
- **SCD de l'Université de Pau et pays de l'Adour (Pau)**
<https://bibliotheques.univ-pau.fr/fr/index.html>
- **SCD de l'Université de Perpignan Via Domitia (Perpignan)**
<https://bu.univ-perp.fr/fr/bu-de-l-universite-de-perpignan-via-domitia-1811.kjsp>
- **SCD de l'Université de Poitiers**
<http://scd.univ-poitiers.fr/>
- **SCD de l'Université de Reims Champagne-Ardennes**
<https://www.univ-reims.fr/bu/>
- **SCD de l'Université Rennes 1**
<https://bibliotheques.univ-rennes1.fr/>
- **SCD de l'Université Rennes 2**
<https://www.bu.univ-rennes2.fr/>
- **SCD de l'Université Jean Monnet (Saint-Étienne)**
<https://scd.univ-st-etienne.fr/fr/index.html>
- **BNU de Strasbourg**
<http://www.bnu.fr/>

- **SCD de l'Université Toulouse 1 – Capitole**
<http://www.ut-capitole.fr/bibliotheques/les-bibliotheques-a-ut1-291764.kjsp>
- **SCD de l'Université Toulouse - Jean Jaurès**
<https://www.univ-tlse2.fr/accueil/navigation/bibliotheques/service-commun-de-la-documentation-scd--91486.kjsp>
- **SCD de l'Université Toulouse 3 Paul Sabatier**
<https://bibliotheques.univ-tlse3.fr/accueil>
- **SCD de l'Université de Tours**
<http://portail.scd.univ-tours.fr/iii/encore/?jsessionid=DEAE35CE9258A132D25CCF06F7DB28F9?lang=frf>
- **SCD de l'Université Polytechnique Hauts-de-France (Valenciennes)**
<https://www.uphf.fr/SCD/frontpage-scd>
- **SCD de l'Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines**
<http://www.bib.uvsq.fr/>

TABLE DES MATIÈRES

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	9
INTRODUCTION.....	11
I. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE : GENÈSE ET DÉFINITION DES SERVICES PERSONNALISÉS.....	17
1. La bibliothèque, un service public.....	17
<i>A. Histoire de la notion de service public.....</i>	<i>17</i>
<i>B. Les grands principes du régime commun du service public.....</i>	<i>19</i>
<i>C. Le service public aujourd'hui : vers une redéfinition du modèle.....</i>	<i>21</i>
2. Les relations des chercheurs aux bibliothèques universitaires : une histoire complexe.....	23
<i>A. De la Révolution à mai 1968 : mauvais départ et occasions manquées.....</i>	<i>23</i>
<i>B. De la loi Faure à la loi Fioraso : un univers en mutation au sein duquel les BU cherchent le bon positionnement.....</i>	<i>26</i>
3. La prise en compte de l'individu par un service collectif : les services personnalisés en bibliothèque universitaire, approche et définition.....	28
<i>A. Bibliothèque et individualisme : la notion de publics face à la hausse des exigences.....</i>	<i>29</i>
<i>B. Services personnalisés et individualisés : distinction et typologie.....</i>	<i>33</i>
II. LES SERVICES PERSONNALISÉS AUX CHERCHEURS DANS LES BU FRANÇAISES : TOUR D'HORIZON ET RETOURS D'EXPÉRIENCE.....	36
1. Les services génériques personnalisables.....	36
<i>A. Le prêt entre bibliothèques (PEB).....</i>	<i>36</i>
<i>B. La suggestion d'achat et la numérisation à la demande.....</i>	<i>38</i>
<i>C. Le service de référence et le chat.....</i>	<i>41</i>
2. Les services personnalisés à destination des chercheurs.....	43
<i>A. La réservation de salles.....</i>	<i>43</i>
<i>B. Les services personnalisés facilitateurs.....</i>	<i>46</i>
<i>C. Les formations personnalisées.....</i>	<i>49</i>
3. Les services individualisés aux chercheurs : l'exemple du rendez-vous avec un bibliothécaire.....	52
III. LES SERVICES PERSONNALISÉS AU REGARD DES ATTENTES : LIMITES ET AMÉLIORATIONS POTENTIELLES.....	58
1. Les attentes du public recherche.....	58
<i>A. L'importance de la collection et du libre-accès.....</i>	<i>58</i>
<i>B. Un lieu couplant espaces de travail et de convivialité.....</i>	<i>60</i>
<i>C. La BU, une ressource parfois mal identifiée malgré de réels besoins.....</i>	<i>62</i>
2. L'avenir des BU lié aux services personnalisés à destination des chercheurs ?.....	64
<i>A. Les services personnalisés aux chercheurs en BU : une offre nécessaire malgré un succès mitigé.....</i>	<i>64</i>
<i>B. Les limites à la personnalisation des services.....</i>	<i>66</i>
3. Les services personnalisés : perspectives et pistes d'amélioration.....	69
<i>A. La nécessité de resserrer les liens avec les chercheurs.....</i>	<i>70</i>
<i>B. Des améliorations potentielles.....</i>	<i>71</i>
<i>C. Vers de nouveaux services personnalisés ?.....</i>	<i>73</i>
CONCLUSION.....	77

SOURCES.....	79
BIBLIOGRAPHIE.....	81
ANNEXES.....	89
TABLE DES MATIÈRES.....	97