



HAL
open science

Stratégie de l'offre de services d'accès à l'information scientifique et technique dans les bibliothèques universitaires françaises : le cas des sections STM

Chérifa Boukacem

► To cite this version:

Chérifa Boukacem. Stratégie de l'offre de services d'accès à l'information scientifique et technique dans les bibliothèques universitaires françaises : le cas des sections STM. 2002. sic_00000232

HAL Id: sic_00000232

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000232

Submitted on 23 Oct 2002

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Stratégie de l'offre de services d'accès à l'information scientifique et technique dans les bibliothèques universitaires françaises : le cas des sections STM¹

Chérifa BOUKACEM – cboukace@enssib.fr

Groupe de Recherche sur les Services d'information (GRESI) – Enssib, 17-21 Bd. du 11 novembre 1918, 69623 Villeurbanne Cedex

Résumé : A partir des résultats d'un travail de thèse en cours, nous analysons la restructuration de l'offre de services d'accès à l'information scientifique et technique des bibliothèques universitaires françaises. Cette réorganisation s'effectue autour de l'utilisateur par l'intégration des ressources électroniques dans les fonds et dans les services. En tenant compte de la spécificité des impératifs de la communication scientifique dans les sections Sciences, Techniques et Médecine – (STM) et des attentes de leurs publics spécifiques, notre travail propose de répondre à la question de la viabilité à long terme du service du PEB à travers sa double prestation : le prêt entre bibliothèques et la fourniture de documents.

MOTS CLES : Prêt Entre Bibliothèques, Fourniture De Documents, Bibliothèques Universitaires, services, usagers.

Abstract : Internet is commonly presented as an alternative to interlibrary loan and document supply by publishers. By integrating electronic resources, university libraries are making the challenge to perform access to scientific information for users efficiently. Traditional services based on paper are no more able to satisfy users. So, which services French university libraries are proposing to deal this challenge and meet their users needs ? The disciplinary we have chosen to answer to this question are sciences, techniques and medicine. So, it is important to precise that analysis we have bring in this article are not relevant for other disciplinary.

KEY-WORDS : Inter Library Loan, document supply, university libraries, users, information services.

¹ - Sciences, Techniques et Médecine.

1. Introduction

L'accès en ligne au texte intégral de l'IST – (Information Scientifique et Technique) est la nouveauté qui a le plus modifié l'univers des BU - (Bibliothèques Universitaires). Les BU ont pris toute la mesure des potentialités que leur apportait ce nouveau vecteur pour améliorer leurs services d'accès et de diffusion de l'IST, qui jusque-là reposaient essentiellement sur les prestations du prêt entre bibliothèques – (PEB) et de la fourniture de documents – (FDD). Ces deux prestations sont regroupées au sein d'un service appelé Service de prêt entre bibliothèques.

En tenant compte de la spécificité des impératifs de la communication scientifique en STM (Sciences, Techniques et Médecine) et des attentes des usagers quant à la diffusion de l'IST, notre travail propose de répondre à la question de la viabilité, à long terme, des prestations traditionnelles du PEB et de la FDD dans ces domaines.

L'organisation administrative des BU en sections nous fournit précisément des BU des sections de la santé et des sciences et techniques pour mener à bien notre analyse. Cet article aborde donc exclusivement le cas des services du PEB en sections STM. Les autres sections (sciences humaines et sociales, droit, sciences économiques et gestion), ont aussi fait l'objet d'une analyse qui se retrouve dans notre travail de thèse à soutenir fin 2002.

L'approche que nous avons choisie, est issue de l'économie des bibliothèques [SALA97] et du marketing des services [BAUD86] - [MUET02], qui se place du côté de l'utilisateur, et donc des différentes prestations proposées pour le satisfaire. Dans cette perspective, nous faisons appel à l'analyse de l'économie de l'édition scientifique et à celle de la communication scientifique. Nous prendrons également en compte la dimension de l'usage au sens opératoire et bibliothéconomique. La prise en compte de ces dimensions, dans notre raisonnement, nous permet de faire la démonstration que les bibliothèques continuent d'offrir des services capables de satisfaire les diverses attentes de leurs usagers.

2. Aspects méthodologiques

Les données statistiques sont essentielles pour un sujet qui aborde des activités quantifiables telles que le PEB et la FDD. Celles que nous avons recueillies nous ont été fournies par les ESGBU – (Enquête Statistique Générale des Bibliothèques Universitaires), publiées annuellement par la Sous-direction des bibliothèques. Les chiffres concernent les demandes de prêt et de fourniture émises par le réseau des BU et les demandes de prêts et de fourniture

reçues par le réseau des BU. En revanche, elles ne nous renseignent pas sur la proportion des prêts physiques d'ouvrages et des reproductions.

L'ABES - (Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur) nous a, par ailleurs, fourni les données (demandes émises et demandes reçues) par section. Elles nous ont permis de reconstituer des graphiques représentant l'évolution des activités des services de PEB à l'intérieur de chaque section. Ces données, limitées à la période 1994 – 1996, ont été précieuses pour affiner nos interprétations.

La méthode quantitative s'est révélée pourtant insuffisante pour analyser notre sujet et répondre à tous nos questionnements. C'est pourquoi nous avons fait appel à un autre type de méthode, d'ordre qualitatif, pour compléter les chiffres dont nous étions en possession.

L'approche qualitative a permis de faire le bilan de cause à effet entre le processus de construction de services et des procédés de diffusion de l'information et de son usage. Ainsi, une vingtaine d'entretiens semi-directifs ont été menés durant l'année 2000 auprès des responsables des services de PEB, bibliothécaires et professionnels des bibliothèques, ainsi que des conservateurs des BU. L'échantillon de cette étude a été prélevé sur celui de notre travail de thèse. Il regroupe à la fois des bibliothèques CADIST – (Centre d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique) et des bibliothèques non CADIST de sections STM.

3. Contexte général de l'étude

Les ESGBU nous ont fourni les chiffres nécessaires pour reconstituer de 1975 à 1999 l'évolution des flux des demandes émises et des demandes reçues aux services de PEB des BU françaises. La reconstitution ainsi réalisée aboutit à la figure n°1 ci-dessous.

Cette représentation, nouvelle dans sa forme, et jamais constituée auparavant, est au cœur de notre réflexion. Elle apporte une vision générale de l'évolution d'un service à travers plus d'une vingtaine d'années dans ses deux aspects : demandes reçues (prêts) et demandes émises (emprunts). Cela nous a été particulièrement utile pour prendre connaissance de l'impact des événements que les BU ont pu vivre durant cette période et ainsi éviter des erreurs d'analyse et d'interprétation.

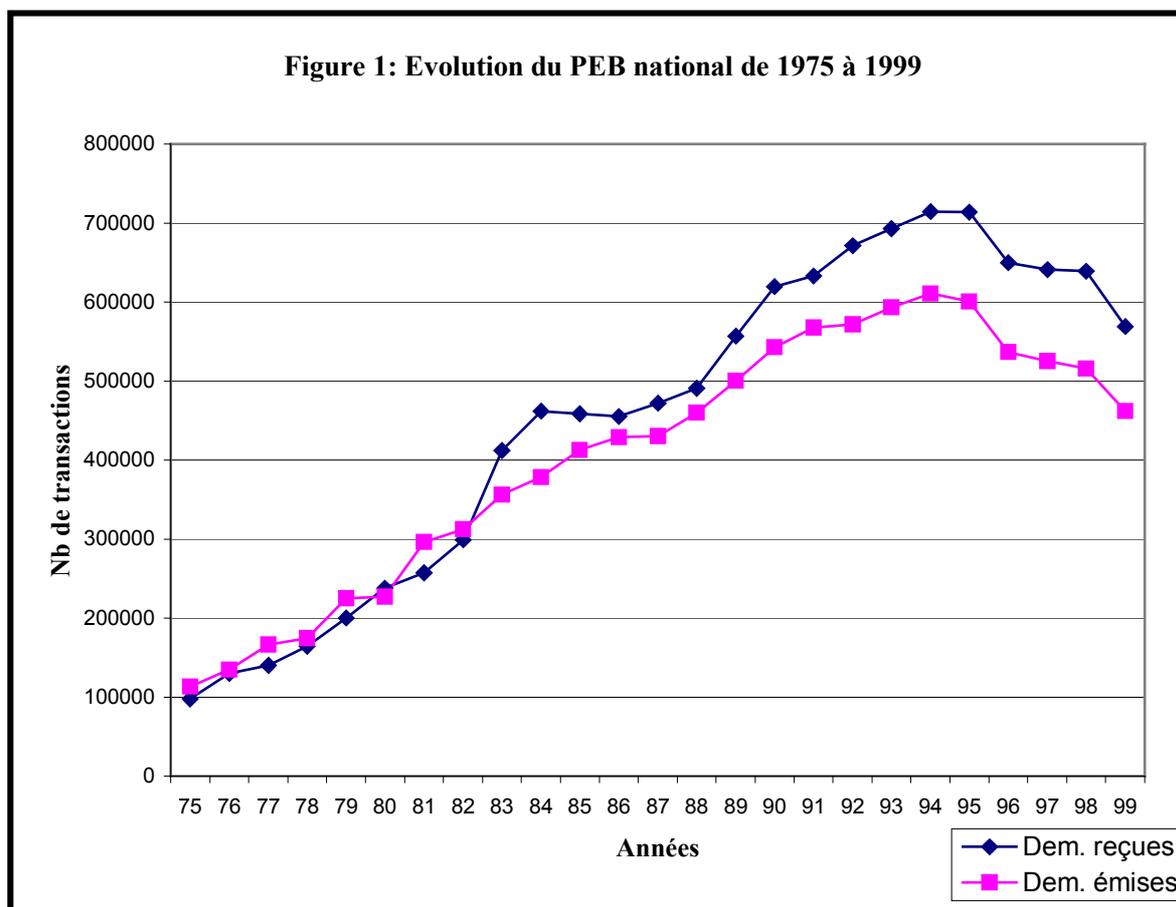
Toutefois, il est important de préciser que cette figure a été constituée avec les chiffres de toutes les bibliothèques du réseau universitaire, toutes sections confondues. En France, les BU sont organisées en quatre sections. Chaque section regroupe un certain nombre de disciplines :

- les sciences et techniques.

- la santé.

Ces deux sections, sont communément regroupées par les professionnels des bibliothèques et par la littérature professionnelle sous le sigle **STM**.

- les sciences humaines et sociales – **SHS**.
- le droit, les sciences économiques et la gestion - **DSEG**.



Les remarques et analyses que nous allons proposer ci-après concernent donc les services du PEB, toutes disciplines confondues. Notre analyse de la figure se fera en deux temps : une période ascendante et une période descendante.

3.1. La période ascendante : 1975 - 1994

Pour analyser la période ascendante, nous faisons appel aux perspectives technico-économique et documentaire.

- *La perspective technico-économique*

Cette période s'est traduite par l'affirmation des technologies informatiques qui ont amené les bibliothèques à un travail de coopération formalisé par l'infrastructure réseau. Le catalogage en réseau avec OCLC est certainement l'un des exemples les plus évidents.

La coopération, qui prend une plus grande ampleur dans ce cadre, vient au secours des bibliothèques mises en difficulté par un contexte économique caractérisé par des insuffisances budgétaires et des augmentations des coûts de la documentation.

Les acquisitions des bibliothèques ont été touchées par ce phénomène et le travail en coopération est devenue une nécessité pour coordonner les politiques documentaires. Les réseaux d'acquisition et de partage de ressources ont été mis en place pour y faire face. La création du réseau des CADIST en France, en 1980, s'est faite dans cette conjoncture. La mise en relation, en complémentarité et donc en dépendance des fonds qui en a résulté a tout naturellement favorisé l'augmentation des flux de PEB et de FDD.

- *La perspective documentaire*

L'augmentation régulière et importante des flux des demandes reçues et émises dans les services de PEB, observée de 1975 à 1994, a été favorisée et renforcée par diverses réalisations documentaires : le lancement du CCN-PS (Catalogue Collectif National des Publications en Série) en 1983, le Pancatalogue - (catalogue collectif des monographies) en 1989, et la mise en place de la messagerie Peb-Net en 1992. Tous ces produits ont contribué à stimuler le service du PEB dans sa double prestation, PEB et FDD.

Par ailleurs, la banalisation des BDD – (Bases de données) en ligne ou sur Cd-Rom (Medline, Inspec, Pascal, ...) a contribué dans une large mesure à faire connaître une offre documentaire non disponible dans les murs de la bibliothèque, mais qui le devenait par le biais des prestations de FDD. En outre, pendant cette période les tarifs de consultations des BDD en ligne diminuaient. La croissance a pu ainsi continuer grâce à une offre de BDD plus riche et une souplesse d'utilisation obtenue avec la technologie client-serveur.

3.2. La période descendante : 1995 - 1999

Deux perspectives entrent en jeu pour analyser la deuxième partie de la courbe qui est en baisse : une perspective économique sur laquelle vient se greffer une perspective technico-sociale.

- *La perspective économique*

A l'inverse de la période précédente, la disparition de la franchise postale pour les prestations de PEB et l'augmentation des tarifs de certaines bibliothèques pour la prestation de la FDD pendant ces années figurent parmi les raisons économiques qui expliquent la baisse des activités du PEB.

En effet, jusqu'en 1996, les prêts d'ouvrages étaient gratuits ; avec la disparition de la franchise postale ils sont passés directement à 50 FF. Cette somme est considérable pour un usager dont la documentation n'est pas toujours financée par son laboratoire de recherche. Ce phénomène économique semble avoir eu un impact particulier sur les sections SHS et DSEG. Parallèlement, les tarifs de la FDD sont passés de 20 à 32FF pour la première tranche de dix pages d'articles et de 10 à 16 FF pour les tranches suivantes.

- *La perspective technico-sociale*

La baisse nationale intervient à un moment qui n'est pas anodin pour le réseau universitaire français. L'année 1995 est la date où officiellement Internet a été introduit dans les BU. Les usagers des services du PEB s'en sont donc détournés pour se fournir directement auprès des éditeurs commerciaux qui proposent de nouveaux services de fourniture à la demande, auprès de BDD en texte intégral et disponibles en ligne, ou auprès des bases de prépublications comme c'est le cas pour la base de Los Alamos de Paul Ginsparg pour la communauté des physiciens théoriciens. La diversification des sources d'accès et le développement de l'accès électronique aux revues et aux articles de revues scientifiques figurent donc parmi les raisons probables de cette baisse.

Pour les auteurs, Internet est également porteur d'enjeux, touchant à l'économie de la science [CHAR00]. C'est un espace capable de véhiculer « le caractère hautement socialisé de la production des savoirs, impliquant éléments humains et non humains » comme le souligne Jean-Max Noyer [NOYE97] rejoignant ainsi les travaux de Bruno Latour et de Michel Callon en sociologie de la science.

Toutefois, et comme nous l'avons dit précédemment, la figure n°1 représente les flux des demandes émises et reçues du PEB toutes disciplines confondues. Il serait donc imprudent d'avancer des interprétations et des explications globales concernant les usages alors qu'il est important de tenir compte de l'approche disciplinaire pour pondérer notre analyse.

3.3. Le PEB dans les sections STM

Dans notre travail de thèse, nous avons abordé le PEB dans l'ensemble des sections universitaires. A cette occasion, nous avons pu voir comment sa baisse a touché chacune des sections des BU.

Les figures n°2 représente l'évolution des activités du service du PEB dans les BU des sections sciences et techniques entre 1994 et 1999. Sur la même période, la figure n°3 représente l'évolution des activités des services de PEB dans les BU des sections santé.

Figure n°2 : Evolution du PEB dans les sections sciences et techniques de 1994 à 1999

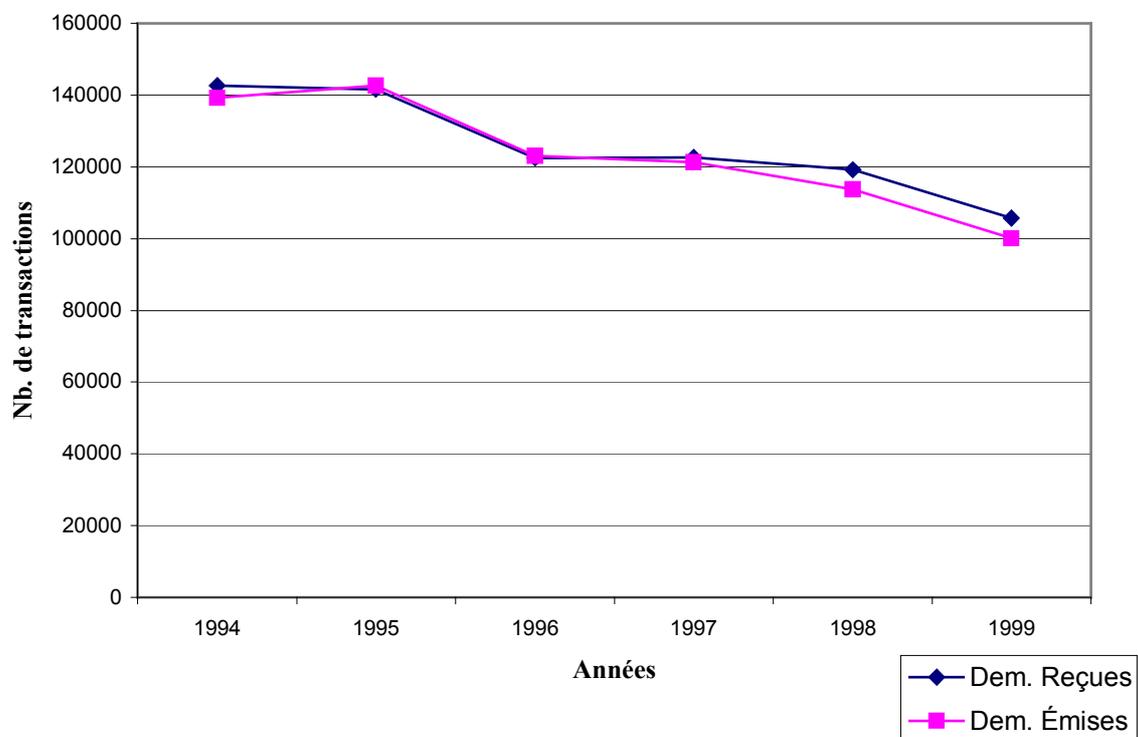
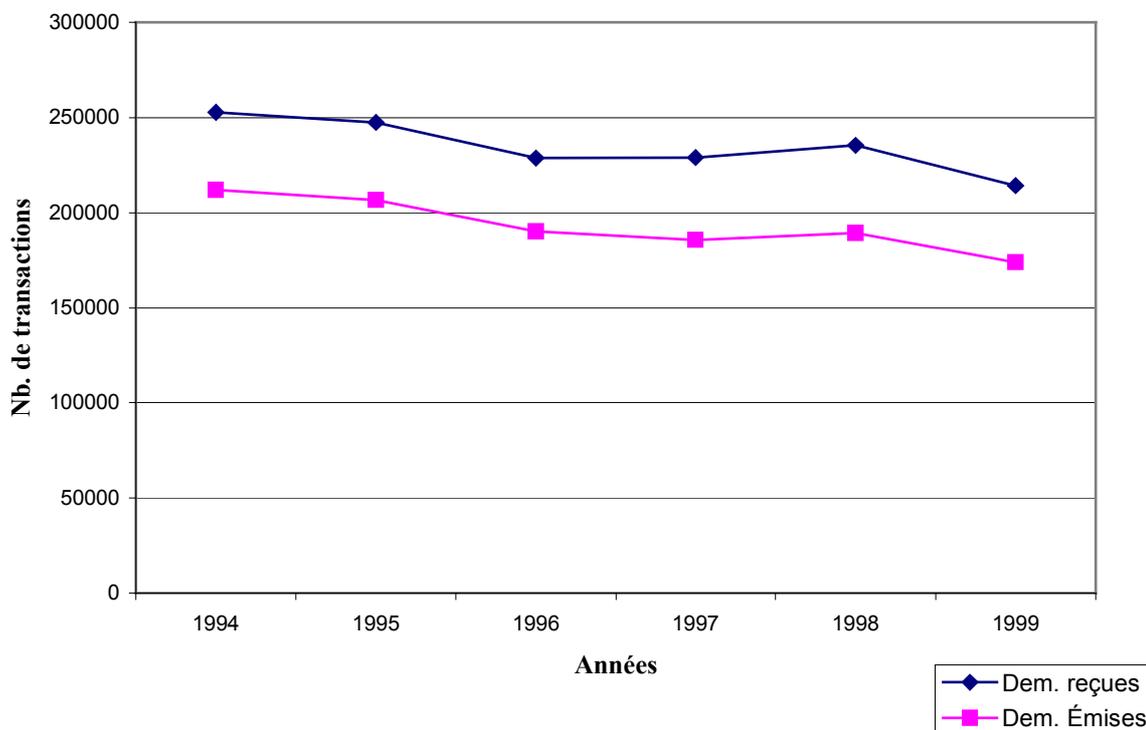


Figure n°3 : Evolution du PEB dans les sections santé de 1994 à 1999



Nous présentons ici l'évolution des activités du service du PEB, d'une part dans les sections scientifiques et techniques (figure n°2) et, d'autre part, dans les sections de la santé (figure n°3). A l'instar de la figure n°1, les figures n°2 et n°3 montrent que les services de PEB des bibliothèques des sections sciences et techniques et des sections santé ont suivi le phénomène de la baisse globale.

Les entretiens menés dans les services de ces sections nous ont permis d'observer que les mêmes critères concouraient à expliquer cette baisse dans les deux sections. Par ailleurs, les données chiffrées recueillies directement auprès des professionnels révèlent que les flux dans les services de PEB STM sont composés à 80 % de FDD. Ce pourcentage rejoint le fait que dans les disciplines STM, l'article est le document privilégié pour véhiculer la diffusion de l'information scientifique. La baisse observée est donc principalement celle de la FDD, le prêt entre bibliothèques minoritaire est resté relativement stable.

3.4. Les enjeux économiques de la baisse de la FDD sur les BU des sections STM

La baisse des activités de FDD a eu des conséquences économiques importantes sur les acquisitions des bibliothèques des sections STM. Lors de nos entretiens, les professionnels des BU se défendus d'être dans une logique mercantile. Il s'avère néanmoins que sans

constituer des gains ou des bénéfices à proprement parler, les « rentrées » d'argent de la FDD leur ont permis de reconduire des abonnements, d'en prendre d'autres et d'équilibrer les dépenses du service ou bien de recruter du personnel non institutionnel (objecteurs de conscience, moniteurs, etc.) lors des périodes de pointe.

L'analyse de nos entretiens confortent les travaux de Daniel Eymard [EYMA97] pour révéler que la FDD n'est bénéficiaire que dans les bibliothèques fournisseuses, très peu emprunteuses, qui dans notre terrain sont des bibliothèques CADIST. Ce sont des bibliothèques où la fourniture de documents est dominante et connaît une montée en charge des flux, à l'origine d'une économie d'échelle caractéristique.

Ces gains sont réinjectés dans les budgets d'acquisition pour reconduire des abonnements coûteux ou tout simplement pour prendre de nouveaux abonnements et des versions électroniques. Ainsi, les gains des services du PEB participent au financement de l'acquisition des ressources électroniques et par ce biais à l'élargissement de l'offre documentaire.

Or, cela nous amène à considérer les conséquences économiques d'une baisse de la FDD sur l'offre documentaire des bibliothèques STM et sur la qualité du service auprès des usagers. Ainsi, directement confronté à la dynamique de l'accès à l'information électronique qui fait son incursion dans les BU ces dernières années, le service du PEB en tant que moyen d'accès et de fourniture papier fait partie du processus de transition économique. Il est une source de diversification de recettes, par laquelle les bibliothèques pallient leurs insuffisances budgétaires persistantes face au double coût de la documentation papier et électronique qui se côtoient et étoffent l'offre documentaire de la bibliothèque.

4. Hypothèses fondamentales de notre analyse

Le modèle bibliothéconomique est à la croisée de deux visions distinctes mais complémentaires :

- La première est la vision industrielle qui favorise « le stock », ou pour reprendre un concept bibliothéconomique, « la collection ». Cette vision est axée sur la conservation.
- La seconde est la vision de service qui ouvre davantage les bibliothèques sur leurs usagers. Cette vision axée sur la diffusion fait de la collection une « potentialité de lecture concrétisée par une mise à disposition, pour un temps limité, de documents » [SALA97].

Dans notre raisonnement, ces deux visions sont essentielles pour permettre aux bibliothèques de constituer, à l'aide de la coopération et du partage de ressources – et donc le PEB et la FDD -, la collection la plus large. D'un point de vue économique, les professionnels ont donc

à faire le choix entre l'accès (just-in-time) et l'acquisition (just-in-case), pour développer leurs collections. Or, les activités des service de PEB dans les sections STM montrent leurs limites, à plus d'un titre :

- Dans leur courbe ascendante, lorsque les flux de FDD augmentent et se concentrent sur les bibliothèques CADIST pôles, les mettant en difficulté pour y faire face efficacement. L'analyse de notre terrain met en évidence cette difficulté exacerbée par sa concentration sur quelques bibliothèques réputées bonnes fournisseuses.
- Dans leur courbe descendante, lorsque ils annoncent un détournement des usagers vers d'autres moyens d'accès directs. La baisse du PEB semble encore plus étroitement liée aux nouveaux usages de la documentation électronique chez les chercheurs, qui d'après nos professionnels contournent la bibliothèque au profit du réseau. Ceci rejoint la conception que l'utilisateur a de la fourniture de documents et de l'accès qui est celle de l'obtention de l'article à partir d'un clic de souris.

L'enjeu du nouveau contexte qui se profile consiste à recentrer la collection, jusque-là attachée au papier, autour de l'utilisateur par l'intégration de ressources électroniques dans le but d'améliorer les services d'accès.

5. Hypothèses prospectives concernant une évolution possible

On peut considérer que les BU ont proposé deux types de prestations pour l'accès à l'IST, le PEB puis la FDD. Chaque type de prestation, PEB ou FDD, correspond aux spécificités disciplinaires qui privilégient un vecteur de diffusion plutôt qu'un autre, en l'occurrence le périodique et l'article pour les STM. Il n'est donc pas anodin que la FDD soit devenue le mode d'accès privilégié des sections STM, s'adaptant ainsi aux caractéristiques de la communication scientifique et donc de recherche d'information et de consultation.

Pour autant, les deux prestations se côtoient et se partagent le service dans la bibliothèque pour réaliser une offre d'accès segmentée, capable de convenir à deux différents types de besoins. Parallèlement, dans l'organigramme des bibliothèques, le service du PEB est invariablement relié, situé, à proximité de l'accueil et des services de référence qui proposent aux usagers une assistance documentaire et de recherche d'information.

Le cas des sections STM nous a donné aussi l'occasion d'observer des services où une forte intégration des BDD en ligne et sur Cd-Rom est venue s'ajouter aux deux premières prestations de FDD et de PEB. Grâce à cette prestation supplémentaire, les usagers ont pu élargir leur champ de recherche bibliographique et prétendre à un accès plus large à

l'information scientifique. Les BDD dans les bibliothèques des sections STM sont donc venues à la fois diversifier les prestations du service du PEB et les compléter. L'accroissement de la FDD montre bien que cette configuration des prestations dans le service va dans le sens de la satisfaction de l'utilisateur.

Les ressources électroniques devraient entrer dans cette trajectoire d'intégration pour permettre aux bibliothèques de proposer une offre de services d'accès plus complète, capable de satisfaire les impératifs d'urgence chercheurs.

En considérant ce postulat de départ que les bibliothèques ont tenu compte de la diversité des modes de production et de communication scientifiques et de la technique pour proposer des modèles d'accès adaptés, nous tenterons de démontrer que les bibliothèques continuent de proposer autant de modèles ou de niveaux d'accès qu'il y a d'attentes chez les lecteurs. En d'autres termes, l'analyse de l'économie du service a été très utile pour comprendre l'organisation de l'offre d'accès proposée par les BU STM.

5.1. Premières expériences de fourniture électronique de documents : les leçons tirées et les enjeux à prendre en compte

L'amélioration des délais de fourniture des documents a toujours été au centre des préoccupations des responsables des services de PEB. Dans cette optique, la microfiche puis le fax ont été introduits comme de nouvelles prestations dans les services dès le début des années 1970. La microfiche n'a pas reçu un accueil favorable de ses utilisateurs². Le fax a eu beaucoup plus de succès mais n'a pas été utilisé avec l'ampleur souhaitée. Ceci s'explique par le fait que tous les services PEB n'étaient pas équipés d'un fax, et lorsque cela a été le cas, il n'y avait pas le personnel nécessaire pour faire face aux flux. C'est pourquoi, pour réduire le volume des demandes, une tarification plus élevée que celle d'une fourniture papier traditionnelle a accompagné la fourniture par fax.

Les expérimentations autour d'une fourniture électronique de documents ont débuté dans les services de PEB, peu après l'introduction du fax. Heureuses ou malheureuses, ces expériences qui ont jalonné la fin des années 1980 et le début des années 1990 (Transdoc, Foudre, ION, ADONIS,...) ont laissé des souvenirs et des leçons qui ont permis à nos interlocuteurs d'aborder le phénomène électronique avec plus de recul que certains collègues qui n'avaient pas pris part à ces initiatives.

² - L'appareillage nécessaire pour la lecture des microfiches était lourd et n'apportait pas une lecture ergonomique des textes pour les lecteurs.

Ces expériences ont toutefois suscité chez les professionnels des bibliothèques un sentiment de frustration car les potentialités entrevues pour leurs services n'ont pas toujours été confirmées. Par ailleurs, les professionnels ont noté que les succès enregistrés devaient être nuancés sur trois points essentiels :

- les **insuffisances et contingences techniques** qui ont constitué la plus grosse difficulté amenant parfois les professionnels des bibliothèques à faire un constat d'échec.
- les **limites juridiques** qui n'ont pu être suspendues qu'avec l'aval et la collaboration des éditeurs intéressés dans un cadre expérimental bien limité.
- le **coût élevé de la fourniture**, jugé parfois prohibitif.

Précisons que les expériences citées ci-dessus et auxquelles ont participé les BU françaises ont le plus souvent été réalisées à l'initiative des éditeurs commerciaux qui souhaitaient développer une fourniture de documents. Pour les professionnels des bibliothèques, ces expériences ont permis d'entrevoir l'avenir de la circulation de l'information scientifique à travers le média électronique.

5.2 Internet et ses potentialités

L'arrivée d'Internet au début des années 1990 a permis aux éditeurs commerciaux d'utiliser ce vecteur pour relancer leurs expérimentations autour des revues électroniques. D'un point de vue technique, Internet est le meilleur espace de lancement pour ce type de documents. Les conclusions du projet TULIP³ - (The University Licensing Program) réalisé également au début des années 1990, ont effectivement confirmé aux éditeurs commerciaux que le moment était venu de prospecter dans ce sens et de mettre en place une offre, principalement dans les domaines scientifiques et médicaux. Cette offre est d'abord faible, peu repérable et dispersée, mais elle se caractérise très rapidement par une montée en charge importante, une meilleure structuration et une plus grande visibilité [CHART01].

Les professionnels des bibliothèques ont assisté à la rencontre des attentes des chercheurs et d'une offre réelle de plus en plus structurée de revues électroniques disponibles et intégrant des services de recherche et de veille. Ceci explique d'une part, le succès de la presse électronique mais aussi l'enjeu qu'elle constitue pour les services d'accès des bibliothèques.

³ - lancé par les éditeurs Elsevier et Pergamon pour proposer avec la collaboration de neuf bibliothèques nord-américaines de la FDD électronique à partir d'un corpus de revues numérisées. Ce faisant, TULIP a aussi répondu à un souci d'enquêtes marketing, et d'études d'usages pour permettre aux éditeurs commerciaux de mieux penser l'offre de revues électroniques qu'ils se préparaient à mettre sur le WEB, enfin disponible.

Les premières revues électroniques sont dans les premiers temps de la structuration de l'offre proposées gratuitement aux bibliothèques, en guise de valeur ajoutée, couplées à l'abonnement papier ; c'est encore une période où les éditeurs sondent le marché. Elles sont ensuite associées au papier avec une majoration variable. Ces offres concernent des titres existant sur support papier et dont la version électronique est créée, car en même temps des revues exclusivement électroniques naissent et sont proposées [CHAR98].

5.3. Mise en valeur des fonds universitaires

Internet a été l'occasion pour les professionnels des bibliothèques de mettre en avant et de donner de la visibilité à la qualité, la richesse et la spécificité de leurs fonds, chose que les catalogues collectifs n'ont pas toujours été en mesure de faire. Le Système Universitaire – (SU) déployé en 1999 s'inscrit dans cet objectif de remédier à la dispersion documentaire liée au papier et de proposer à l'utilisateur à partir d'une seule interface une collection « virtuellement complète ».

Par ailleurs, les BU ont été de plus en plus nombreuses à avoir leur propre site et ont pu mettre en valeur les spécificités et les richesses de leurs collections ainsi que leurs services, pour cibler une clientèle moins homogène, mieux informée, plus exigeante vis à vis des compétences que le personnel est à même d'apporter.

Avec des sites WEB de mieux en mieux structurés [VAND99], les professionnels aident les lecteurs à se familiariser avec les ressources en ligne dont les bibliothèques disposent et les accompagnent dans leur utilisation.

5.4. PebWeb, un service de proximité

C'est justement pour mieux satisfaire les usagers locaux qui ne peuvent pas ou préfèrent ne pas se déplacer que l'ABES met en place PebWeb, un produit qui aménage le PEB et fait de lui « un service de proximité » pour reprendre les termes des bibliothécaires, lors de nos entretiens. Il améliore incontestablement la perception de la qualité du service auprès des usagers, sur lesquels le service peut mieux se recentrer. PebWeb a commencé à se mettre en place courant 1999 dans les BU et a eu beaucoup de succès.

Son installation dans certaines bibliothèques médicales a été pour les services de PEB un moyen pour mieux servir les laboratoires et les CHU – (Centre Hospitalo-Universitaire) et démarcher d'autres laboratoires tels que ceux du CNRS. Les usagers, souvent des hospitaliers, sont astreints à des horaires de travail particuliers qui leur laissent peu d'opportunités pour se déplacer aux heures d'ouvertures du service. PebWeb est donc pour ce

type d'utilisateurs d'un grand confort, leur permettant de faire leurs recherches et leurs demandes à distance. Il facilite également la tâche du personnel qui récupère sur bordereau électronique les références insérées par l'utilisateur souvent à partir d'un catalogue de bibliothèque disponible sur le WEB.

5.5 Une autre tentative de fourniture électronique de documents abandonnée

Les potentialités du système PebWeb ont permis aux professionnels des bibliothèques d'envisager une fourniture de documents électroniques après numérisation du document papier en format PDF. Ce procédé aurait permis aux usagers délocalisés de bénéficier d'une fourniture rapide de documents. Assimilé au fax, les professionnels ont précisé qu'avec le Net, les surcoûts disparaissent.

Le projet n'a pu aboutir à cause des problèmes de droit et de vide juridique sur la question. La notion de PEB n'existe pas dans l'environnement électronique. Pour que le projet se réalise, il aurait été nécessaire de négocier avec chaque éditeur le droit d'envoyer le document. Devant la lourdeur et la complexité de la tâche, le projet qui était destiné à un usage local, a été mis en attente.

La réussite d'un tel projet aurait fait jurisprudence au niveau national et aurait ouvert des perspectives pour les autres bibliothèques avec un impact certainement grandissant. On peut donc avancer sans hésitation que la FDD sous une forme électronique n'existe pas encore dans les BU. En effet, l'avenir de la FDD électronique dépend entièrement des questions de droit de propriété.

Ainsi, la fourniture de documents par fichier électronique, de bibliothèque à bibliothèque n'existe pas. Seul le projet ARIEL permet à quelques rares bibliothèques équipées de la station adéquate pour recevoir une fourniture électronique de document qu'elle transmet sous forme papier à l'utilisateur.

6. Mise en place des consortiums : substitution ou accumulation ?

COUPERIN – (Consortium Universitaire de Périodiques Numériques) est le premier consortium de périodiques électroniques mis en place par des BU en France. D'un point de vue gestionnaire, COUPERIN présente un enjeu documentaire important pour les BU françaises : il redéfinit la politique documentaire qui plonge les BU STM dans un environnement hybride faisant côtoyer le papier et l'électronique. Subventionnées à 60% pour leur première année et à 40% pour les deux années suivantes par la Sous Direction des Bibliothèques, les BU doivent avoir recours à l'Université et aux cofinancements par des

équipes de recherches (INSERM, CNRS,...) pour compléter la somme et faire face au surcoût de l'électronique.

6.1. Représentation du concept et éléments moteurs dans les BU

La mise en place de COUPERIN en tant qu'organisation et dispositif d'accès élargi à la documentation électronique au sein des BU françaises a été accueillie avec beaucoup d'enthousiasme par les professionnels des bibliothèques STM que nous avons rencontrés. COUPERIN n'est pas le premier pas vers l'intégration de la documentation au sein de l'université, mais c'est sa démarche multidisciplinaire et nationale qui lui confère cet impact. Les premiers groupements ont été fondés sur une assise locale à l'échelle d'un campus (Nice) ou d'une ville (Aix pour Science Citation Index) [FRES99].

La représentation du concept de consortium chez les professionnels des BU STM est liée à ce qu'il convient d'appeler la crise éditoriale scientifique. Ceci explique l'accueil favorable de COUEPRIN par la communauté des professionnels des bibliothèques.

Les BU françaises, à l'instar de leurs voisines européennes et américaines, espèrent par cette organisation trouver une issue au cercle vicieux de l'augmentation des prix des périodiques et des désabonnements auxquels elles n'allaient pas tarder à être exposées [CHAR00].

Notons particulièrement, que l'initiative de COUPERIN est venue de bibliothèques STM provinciales non CADIST, moins bien pourvues que les bibliothèques parisiennes et CADIST. Le consortium, pour les professionnels des bibliothèques, rejoint la notion de bibliothèque électronique même si leur réflexion sur la question reste prudente et lucide quant aux promesses du concept. Il est plutôt considéré comme un modèle permettant de répondre mieux que le papier aux besoins des usagers. Cette complémentarité est dans une trajectoire d'évolution qui mène à plus long terme vers un modèle - dans les STM - où la communication et la diffusion de l'information scientifique se feront de manière électronique.

Pour les bibliothèques de sections STM où la généralisation de l'accès au texte intégral est souhaité par les usagers chercheurs, le modèle économique des consortiums paraît le plus stratégique pour supporter les coûts vertigineux des abonnements électroniques tout en apportant une offre d'accès conséquente. Pour les lecteurs, c'est un moyen libre d'accès à un bouquet de revues.

6.2. L'utilisateur au cœur des services

Le consortium propose une démarche qui tend à devenir naturelle dans son rapport direct fournisseur-utilisateur pour diminuer les intermédiaires. Ceci n'est pas sans rejoindre la réflexion des professionnels des bibliothèques quant à la proposition d'une offre de services restructurée pour répondre aux besoins des lecteurs.

L'accès au texte intégral de la documentation scientifique en ligne proposée dans le cadre des consortiums est une autre prestation venue s'ajouter aux premières pour continuer à répondre aux attentes du public des bibliothèques. Cette accumulation de prestations dans le service du PEB constitue une « offre de services globale » [MUET97]. C'est à dire l'offre d'un certain nombre de prestations structurée de manière à permettre à la bibliothèque de répondre globalement à la demande de ses utilisateurs.

L'aménagement des prestations que nous avons pu le voir lors de nos entretiens, et après analyse, est basée sur les prestations du PEB et de la FDD. Les autres prestations viennent ensuite se disposer, de façon périphérique primaire ou secondaire, dans une offre qui reprend les dimensions de largeur et de profondeur telle que la propose Christian Baudry [BAUD86] avec sa matrice et telle qu'elle a été adaptée par Jean-Michel Salaün [SALA92] dans son ouvrage « Marketing des bibliothèques et des centres de documentation ». La matrice est représentée par la figure n°4, ci-dessous.

A ce titre, le PEB et la FDD peuvent être considérés comme des prestations de base, ceci dans l'axe de la largeur de l'offre. Tandis que chacune des prestations devient périphérique dans l'axe de la profondeur de l'offre.

L'utilisateur est doublement acteur dans cette démarche ; il est le moteur qui incite les bibliothèques à proposer de nouvelles prestations et en même temps, il participe avec les bibliothèques à la construction et à la structuration de ces prestations à l'intérieur du service. La littérature des services [MUET97] propose le concept de « coproduction » pour désigner cette participation de l'utilisateur avec la bibliothèque à la production du service.

Cette notion rejoint et s'ancre donc dans l'économie des services dans laquelle nous voudrions inscrire notre travail, et est utilisée comme cadre d'analyse pour appréhender sous l'angle de l'économie et du service les différents types et niveaux de consultation et donc d'accès mis en place par la bibliothèque.

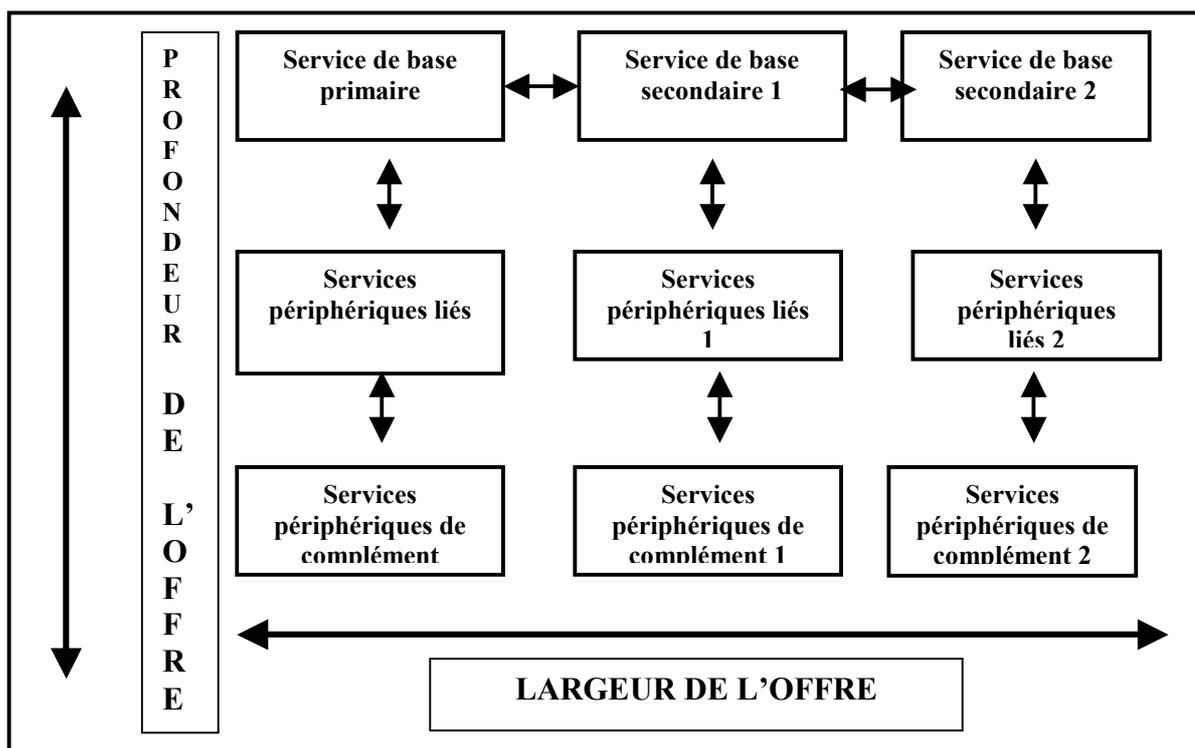


Figure n°4 : Matrice de l'offre de services : largeur et profondeur de l'offre

L'expérience de l'utilisation des journaux électroniques à l'OhioLINK Journal Center [SANV01] montre bien à travers le graphique n°4 (comparant les téléchargements des articles non disponibles sous forme imprimée de la bibliothèque cliente aux demandes d'articles OCLC ILL) que plus les accès sont ouverts, plus la consultation augmente. Ceci laisse présager une évolution similaire pour les BU STM françaises.

Cependant, le service du PEB continuera à proposer des prestations de prêt entre bibliothèques pour les monographies et de fourniture de documents pour les articles non disponibles sous forme électronique. Cela est d'autant plus important que l'offre des revues électroniques est large mais manque encore de profondeur ; les recherches bibliographiques rétrospectives des chercheurs nécessitent encore la FDD papier. Le service entre donc dans une dynamique d'offre et non plus de simple réponse à la demande comme cela a été le cas par le passé avec le papier.

En outre, en attendant de trouver des accord avec les éditeurs pour une fourniture électronique de documents ou une fourniture de documents électroniques, le PEB et la FDD restent pour tout un pan de la documentation scientifique les seuls moyens d'accès que les bibliothèques peuvent proposer à leurs usagers.

C'est ici qu'intervient le rôle du bibliothécaire et de ses compétences dans l'accompagnement du chercheur et dans la réorientation du service de PEB. Dans cette logique, les professionnels des bibliothèques insistent fortement sur leurs compétences propres qui pourront bénéficier de plus de visibilité dans le cadre de cette reconfiguration

7. Conclusion

L'analyse de notre terrain d'enquête nous permet d'avancer que pour les BU STM, il n'y a pas de rupture entre le modèle d'accès traditionnel papier et le modèle d'accès électronique. Il est question d'une continuité qui s'inscrit dans une dynamique évolutive de l'accès à l'IST. Elle permet aux BU aujourd'hui à travers une offre élargie de proposer des accès adaptés aux différents environnements et besoins de leurs usagers. De ce fait, les moyens de diffusion et de fourniture de documents se côtoient plus par complémentarité que par redondance. Il nous paraît donc cohérent de dire que l'évolution des modes de production de savoirs et de communication scientifique ont nécessairement conduit les BU à faire évoluer leur modèles économiques d'accès à l'IST dans la perspective d'une structuration d'offre de service.

Vu sous cet angle, on rejoint le cadre d'analyse de la bibliothèque en tant qu'organisation de service qui reste valable pour saisir la possibilité qui s'offre à elle de mettre en place un nouveau modèle d'accès capable de convenir à l'évolution des besoins de ses usagers.

En reformulant les cinq (5) lois de la bibliothéconomie de Ranganathan pour la bibliothèque du futur, Walt Crawford et Michel Gorman ont reformulé la loi « save the time for the reader »⁴ en « use technology intelligently to enhance service »⁵. La parabole est éloquent pour représenter ce que mettent en œuvre les bibliothèques pour donner à leurs usagers l'accès à l'IST.

Notre conclusion quant aux STM, rejoindrait celle de D.J. Brown [BROW96] qui représente les revues électroniques comme un stade supérieur par lequel accède dans un processus d'évolution. Sans se substituer au type d'accès « traditionnel », l'accès électronique s'y ajoute. Les BU françaises sont au début de l'aventure de la diffusion et de l'accès électronique à l'IST, et en attendant que la production IST soit entièrement accessible sous forme numérisée et qu'elle fasse la valeur ajoutée des BU, le PEB supplée efficacement. Il s'agirait donc présentement, plus d'un phénomène d'accumulation que de substitution.

⁴ - « préserver le temps du lecteur », traduction personnelle.

⁵ - « se servir intelligemment de la technique pour améliorer le service », traduction personnelle.

8. Bibliographie

- [ANNU] Annuaire des bibliothèques Universitaires : Résultats de l'enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires, *MENRS-SDB*, 1988 - 1999.
- [BAUD86] Baudry, Christian. – Manager les services : la qualité comme principe unificateur. – *Economica*, 1986.- 208 p.
- [BROW96] Brown, David J.- *Electronic publishing and libraries : planning for the impact and growth to 2003.*- Bowker Saur, 1996.- 200 p.
- [CHAR98] Chartron, Ghislaine ; Marandin, Clarisse. - Presse scientifique électronique : Analyse de l'offre des intermédiaires, in : *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n°3, pp. 28-40
- [CHAR00] Chartron, Ghislaine ; Salaün, Jean-Michel.- La reconstruction de l'économie politique des publications scientifiques, in : *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, n°2, t.45, pp.32-42
- [CHAR01] Chartron, Ghislaine. - L'information scientifique et le numérique », Mémoire d'Habilitation à Diriger des Recherches, 2001.
- [EYMA97] Eymard, Daniel. – La tarification des services dans les bibliothèques in : Salaün, Jean-Michel.- *Economie et bibliothèques.*- Editions du cercle de la librairie, Paris, 1997, 234 p.
- [FRES99] Freshard, Chantal ; Okret, Chritine.- La documentation électronique : état des lieux et perspectives de développement dans les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur français, in : *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°4, pp.62-65
- [MUET99] Muet, Florence.- Services et revues électroniques dans l'enseignement supérieur : synthèses de quelques enquêtes récentes sur les usages, in : *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°5, pp. 18 - 23
- [MUET97] Muet, Florence. – La bibliothèque en tant que organisation de service, in : Salaün, Jean-Michel.- *Economie et bibliothèques.*- Editions du cercle de la librairie, Paris, 1997, 234 p.
- [MUET02] Muet, Florence ; Salaün, Jean-Michel. – Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation. – Paris : Editions du cercle de la librairie, 2001.

- [CRAW95] Crawford, Walt, Goreman, Michael. – Future libraries : dreams, madness & reality. – American library association, 1995.- 198 p.
- [NOYE97] Noyer, Jean-Max. - La bibliothèque universelle : défis technologiques in : actes du colloque international organisé par la section INFODOC de l'université libre de Bruxelles. Publiés sous la direction de Mme J. Roelants Abraham, pp.23 – 30.
- [ROUI01] Rouissi, Jallel. - L'évaluation des effets du réseau en bibliothèques : pour une meilleure prise en compte des coûts et avantages qualitatifs de la coopération », thèse de doctorat 3^{ème} cycle, 2001.
- [SALA97] Salaün, Jean-Michel. – Economie et bibliothèques. - Editions du cercle de la librairie, 1997. – 234 p.
- [SALA92] Salaün, Jean-Miche. - Le marketing des bibliothèques et des centres de documentation. - Paris, Editions du cercle de la librairie, 1992.- 192 p.
- [SANV01] Sanville, Thomas J.- L'utilisation des journaux électroniques dans l'OhioLINK electronic journal center.
<http://www.ifla.org/IV/IFLA67/papers/118-141f.pdf> (consulté le 15 – 07- 2001)
- [VAND00] Van Dooren, Bruno.- Rapport Van Dooren : Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies. Juin 1999. www.education.gouv.fr/rapport (consulté le 11/02/00)