



HAL
open science

Evolution des services d'accès à l'information scientifique dans les Bibliothèques Universitaires : le cas des sections Droit, Sciences Économiques et Gestion

Chérifa Boukacem

► **To cite this version:**

Chérifa Boukacem. Evolution des services d'accès à l'information scientifique dans les Bibliothèques Universitaires : le cas des sections Droit, Sciences Économiques et Gestion. Konex, 2003, 1 (1). sic_00000368

HAL Id: sic_00000368

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000368v1

Submitted on 3 Feb 2003

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.

Evolution des services d'accès à l'information scientifique dans les Bibliothèques Universitaires : le cas des sections Droit, Sciences Économiques et Gestion

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 français

Cet article reprend certains résultats d'un travail de thèse en cours pour aborder la réorganisation et la restructuration des services de prêt entre bibliothèques et de fourniture de documents scientifiques dans les sections Droit, Sciences Economiques et Gestion des bibliothèques universitaires françaises autour de l'utilisateur par l'intégration des ressources électroniques dans les fonds et dans les services.

MOTS-CLES : prêt entre bibliothèques, fourniture de documents, bibliothèques universitaires, services, usagers.

Résumé anglais

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. Which services French university libraries are proposing to deal this challenge and meet their users needs ?

KEY-WORDS : Interlibrary loan, document supply, university libraries, users, information services.

1. Introduction

Dans le long cortège des perspectives révolutionnaires annoncées par l'arrivée d'Internet, l'accès en ligne au texte intégral de l'information scientifique et technique – (IST) est la nouveauté qui a le plus concerné l'univers des bibliothèques universitaires et de recherche – (BU). Le concept d'information scientifique doit être pris au sens d'information publiée et donc ayant suivi un processus de validation scientifique.

Les BU ont pris toute la mesure des potentialités que leur apportait ce nouveau vecteur pour améliorer leurs services d'accès à l'information, qui jusque-là reposait essentiellement sur les prestations du prêt entre bibliothèques – (PEB) et de la fourniture de documents – (FDD). Ces deux activités sont regroupées au sein d'un service même appelé : service de prêt entre bibliothèques.

Rapidement, la montée en charge de l'offre électronique des éditeurs scientifiques commerciaux sur Internet a posé la question de la pérennité du service de PEB traditionnel, structuré et organisé autour du papier.

En tenant compte de la spécificité des pratiques et des besoins d'information des usagers des BU des sections Droit, Sciences Economiques et Gestion – DSEG (acronyme proposé), cette étude propose de répondre à la question de la viabilité, à long terme, des prestations traditionnelles du PEB et de la FDD. Les sections sciences-techniques et santé, ont aussi été abordées et ont fait l'objet d'une publication au colloque des jeunes doctorants du GDR TIC et Société du 3 et 4 octobre (2002). Le texte intégral est disponible aux deux adresses suivantes :

(<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/>)

(<http://www.jm.u-psud.fr/~adis/rubriques/p/jdoctic/boukacem.pdf>)

Les autres sections, citées ici pour enrichir l'analyse, font aussi l'objet de tout notre intérêt dans notre ouvrage de thèse. Par ailleurs, une publication faisant la synthèse des résultats, section par section, sera publiée courant de cette année 2003, au n°3 de la revue *Interlending and Document Supply*.

La problématique de notre article s'inscrit dans la problématique plus générale de notre travail de thèse. Notre ambition est de démontrer qu'à partir d'un questionnement commun, dirigé à des organisations de services, tous domaines confondus, les différences disciplinaires font adopter aux bibliothèques des stratégies d'offre de prestations différentes. C'est particulièrement le cas avec les bibliothèques des sections DSEG qui présentent une évolution singulière, les différenciant des autres sections. C'est pourquoi, nous avons choisi d'aborder exclusivement le cas des services des sections DSEG dans cet article.

L'approche que nous avons choisie se place du côté de l'utilisateur, et précisément du côté de l'utilisateur des disciplines DSEG et donc des différentes prestations proposées pour le satisfaire. Dans cette perspective, nous faisons appel à différents critères à la fois économiques, sociaux et scientifiques qui, conjugués, nous permettent de faire la démonstration que les bibliothèques continuent de proposer une offre de services capables de satisfaire leurs publics.

2. Contexte général de l'étude

Les éditeurs commerciaux ont utilisé successivement deux arguments pour remettre en cause les prestations de FDD papier pratiquées dans le cadre du service du PEB dans les BU. Le premier argument est d'ordre économique et s'attaque à une activité concurrente et considérée comme usurpatrice en droits. Le second argument se veut d'intérêt scientifique mais rejoint davantage un slogan pour la prospection de marché.

- L'argument économique - le plus connu du monde des bibliothèques - vise à justifier la flambée des prix de leurs produits en présentant les services de PEB comme responsables de la flambée des coûts de la documentation périodique scientifique commerciale. Selon les éditeurs, les bibliothèques pratiquent la fourniture de documents pour les articles de périodiques dont elles n'ont pas pris l'abonnement ; de ce fait, elles entament les bénéfices des éditeurs qui se trouvent dans l'obligation d'augmenter les tarifs des abonnements pour remédier à ce manque à gagner. Cet argument a été démenti par différentes études anglo-saxonnes, notamment par l'expérimentation ADONIS [RUSS96], en démontrant que la FDD que pratiquent les bibliothèques n'agit pas sur les désabonnements des bibliothèques puisque elle est pratiquée majoritairement pour des usagers étrangers à la discipline du périodique ; c'est plus précisément l'augmentation des tarifs pratiquée par

les éditeurs qui incite les bibliothèques à se désabonner. Une situation inextricable qui mérite largement l'appellation de « spirale infernale ».

- L'argument qui succède au premier est d'ordre scientifique. Il est avancé par les éditeurs commerciaux au début des années 1990, et donc au moment où ils commencent à proposer une offre de ressources en ligne. Cette fois-ci, le raisonnement met en avant les intérêts du chercheur usager à accéder rapidement et directement à l'information scientifique, et donc à utiliser les ressources disponibles en ligne des éditeurs. Cette thèse trouve écho auprès des usagers dont les impératifs de la communication scientifique sont soumis à la rapidité de la recherche et de l'accès à l'information scientifique. La bibliothèque en tant que système traditionnel, structuré autour d'un support traditionnel (le papier) montre ses limites avec ses prestations de PEB et de FDD.

3. Aspects méthodologiques

En France, un rapport statistique est adressé annuellement aux BU depuis 1975, ce sont les ESGBU - (Enquête Statistique Générale des Bibliothèques Universitaires). Les résultats de ces rapports sont publiés dans l'annuaire statistique des BU depuis 1988. Les données statistiques que nous avons recueillies nous ont été donc fournies par les ESGBU. Ces données concernent les demandes reçues et les demandes émises dans le réseau universitaire français. En revanche, ces données ne nous renseignent pas sur la proportion des prêts 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. Celle-ci les a obtenu grâce au logiciel de messagerie PebNet qui enregistre les transactions effectuées entre les bibliothèques et les transmet à L'ABES. Ces données nous ont permis de reconstituer des figures représentant l'évolution des activités des services de PEB à l'intérieur de chaque section. Elles couvrent une période limitée (1994 – 1999) mais sont précieuses pour affiner nos interprétations.

Nécessaires à notre réflexion, ces données traitées se révèlent pourtant insuffisantes 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 données dont nous étions en possession. L'apport de la méthode qualitative sera dans l'analyse du processus de construction de services en regard des procédés de diffusion de l'information et de son usage.

Par le biais de cette méthode, une dizaine d'entretiens semi-directifs ont été menés durant l'année 2000 auprès de dix bibliothèques de sections DSEG prélevées de l'échantillon global de la thèse et qui regroupe à la fois des bibliothèques CADIST¹ et des bibliothèques non CADIST des sections DSEG, des bibliothèques parisiennes et des bibliothèques provinciales. Les bibliothèques sont les suivantes, Lyon 3, Caen, Rennes 2, Strasbourg 3, Bibliothèques Dauphine, Bibliothèques Cujas, Lille 2, Aix-Marseille 3, Bordeaux 4. Les entretiens ont été menés avec les responsables des services de PEB. Certains d'entre eux, notamment ceux qui se sont déroulés dans les BU provinciales, ont été étoffés par d'autres entretiens, plus ciblés, de plus courte durée, avec les conservateurs des bibliothèques et des responsables d'acquisition. Notre approche qui a voulu mettre à jour les différents types et niveaux de consultation et donc d'accès mis en place par la bibliothèque, nécessitait une analyse du service dans la globalité de son fonctionnement.

¹ - Centre d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique.

4. Etude quantitative

4.1. Evolution globale du PEB en France

La figure n°1 ci-dessous, reconstituée à partir des chiffres fournis par les ESGBU² [ANNU88], représente l'évolution des demandes émises et demandes reçues aux services du PEB dans les BU.

Le comportement de la courbe montre d'abord une augmentation régulière et importante des flux des demandes reçues et émises dans les services de PEB. Cette augmentation est ponctuée et alimentée par divers réalisations documentaires qui vont jusqu'en 1994 stimuler le PEB, et lui permettre de s'amplifier. A commencer par le lancement du Catalogue Collectif National des Publications en Série – (CCN-PS) en 1983, le catalogue collectif des monographies – (Pancatalogue) en 1989. La mise en place de la messagerie Peb-Net en 1992, les BU sont reliées entre elles, le réseau universitaire se concrétise et devient pleinement effectif. Tous ces produits ont contribué à améliorer le service du PEB dans sa double prestation, PEB et FDD.

A partir de 1995, une baisse nettement observable du PEB laisse avancer l'hypothèse selon laquelle les usagers traditionnels des services du PEB s'en détournent pour aller se fournir autre part et autrement. Or, cette baisse nationale intervient à un moment qui n'est pas anodin pour les BU françaises. En effet, 1995 est une date où officiellement, Internet a été introduit dans les BU. Par ailleurs, cette observation confirme dans une certaine mesure le second argument avancé par les éditeurs.

Toutefois, la figure n°1 représente les flux des demandes émises et reçues du PEB toutes disciplines confondues. L'organisation des BU de province en section est une particularité française que l'on doit prendre en compte pour collecter les données mais aussi pour les exploiter. D'après Alain Gleyze, l'organisation par section remonte à plus loin, à 1855 précisément, c'est à dire au moment où les premiers règlements ont soumis les BU à un régime d'organisation administrative distinct. Au nombre de quatre, chacune de ces sections regroupe un certain nombre de disciplines. Voici leurs intitulés :

- sciences et techniques.
- santé.

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

- lettres, sciences humaines et sociales – LSHS.
- droit, sciences économiques et gestion – DSEG (acronyme que nous avons proposé).

² - Enquête Statistiques Générale des Bibliothèques Universitaires.

Il serait donc imprudent d'avancer des interprétations et des explications globales. Car les impératifs de l'accès à l'information scientifique ne sont pas porteurs des mêmes enjeux d'un domaine à un autre, d'une discipline à une autre. Compte tenu de cet état de fait, il nous paraît nécessaire de nuancer notre analyse.

Evolution du PEB national de 1975 à 1999

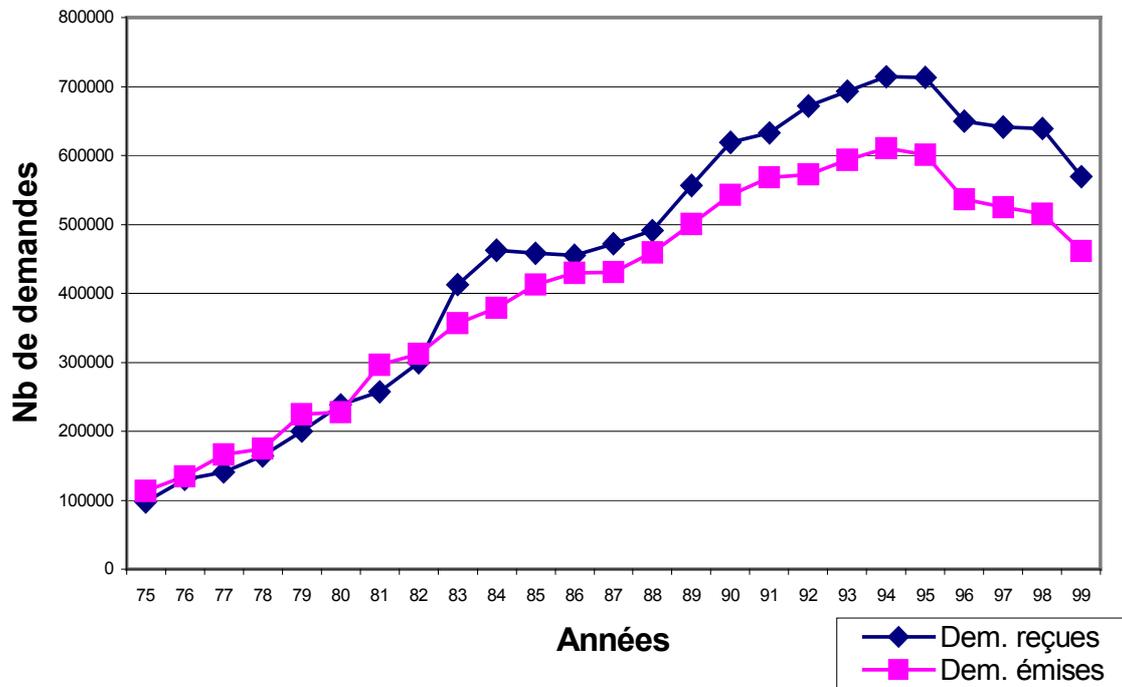


Figure 1

4.2. Evolution du PEB dans les sections DSEG

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. Pour ce faire, nous avons eu recours aux données (demandes émises et demandes reçues) de l'ABES par section qui donnent lieu à une observation et donc une interprétation plus fine du comportement de la courbe nationale du PEB. Les chiffres fournis concernent les activités globales de la section et ne permettant donc pas de faire la distinction entre chacun des domaines, droit, économie et gestion. Ainsi, la figure n°2 représente l'évolution des demandes émises et des demandes reçues dans les services de PEB des bibliothèques des sections DSEG. Elle montre une évolution intéressante à observer, marquée par deux temps importants.

Le premier temps (de 94 à 96) est celui d'une baisse, à la fois des demandes émises et des demandes reçues, survenue en 1996 et que nous expliquons par l'impact de la disparition de la subvention pour la franchise postale dans les BU. En effet, jusqu'en 1996, les prêts d'ouvrages étaient gratuits ; après la disparition de la franchise postale, ils sont passés directement à 50 F le prêt. Cette somme est considérable pour un usager dont la documentation n'est pas toujours financée par son laboratoire de recherche. Le tarif devient encore plus important si l'on considère que les usagers des sections DSEG ont souvent recours à l'activité du prêt entre bibliothèques, en raison de la place que tient la monographie, l'ouvrage de thèse et le traité de droit dans la documentation recherchée. Ceci explique donc la baisse observée dans la figure n°2 et survenue en 1996.

Evolution du PEB dans les sections DSEG de 1994 à 1999

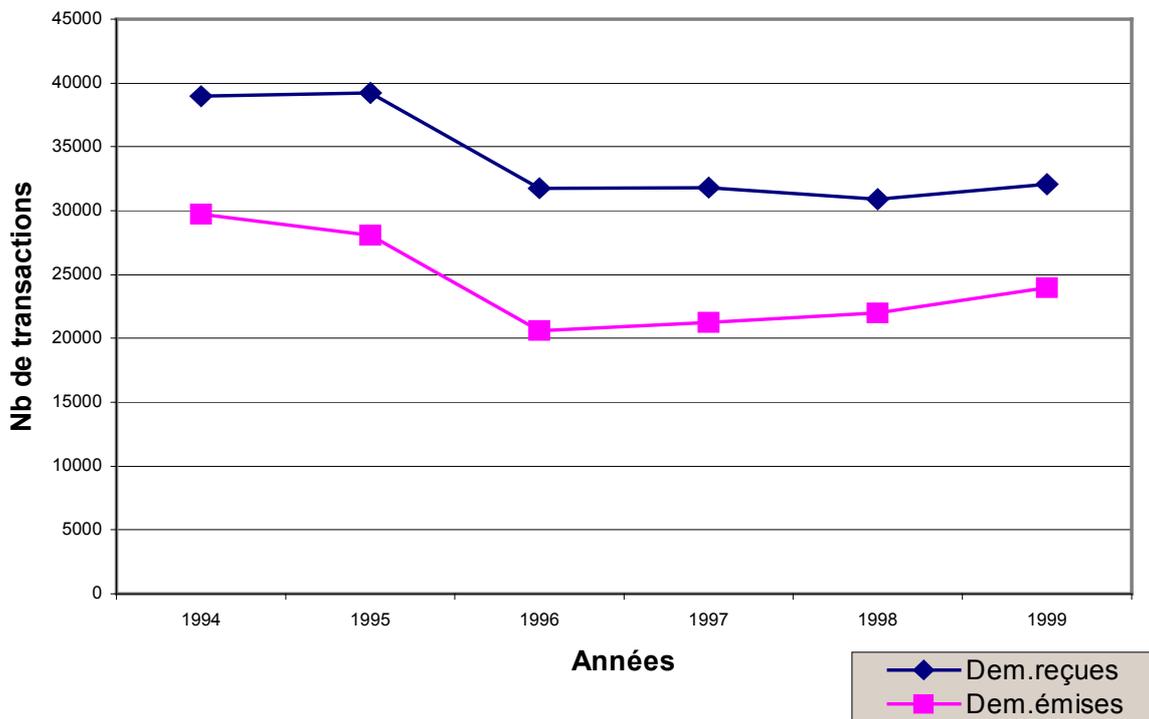


Figure 2

Le périodique est également utilisé mais garde une part plus modeste comparée aux vecteurs de diffusion précédents. Dans ces disciplines, ce qui caractérise un « bon travail de recherche » ce n'est pas tant son actualité que son originalité. L'utilisateur peut dans cette optique avoir recours à des documents anciens.

Le second temps de la courbe est celui d'une augmentation, à la fois des demandes émises et des demandes reçues, sensible et régulière du nombre de transactions. Et c'est cette seconde étape qui est au cœur de notre problématique et est à l'origine de cet article. A savoir, comment à l'heure où l'accès en ligne prend de l'importance dans les domaines médicaux, des sciences et des techniques, au détriment de l'accès papier, ce dernier augmente dans les sections DSEG. A quoi correspond cette augmentation ? S'agit-il d'une amélioration du service ? Si c'est le cas, quelle structuration d'offre de service a permis aux sections DSEG de connaître une évolution contraire à l'évolution nationale ?

4.3. Une évolution plus prévisible ...

Pour les sections de sciences humaines et sociales – (SHS), il en ressort, et de manière prévisible, que l'offre de ressources électroniques sur le Web, axées sur les périodiques scientifiques n'a pas eu d'influence sur les domaines des sciences humaines et sociales où l'offre est à peine émergente et où les usages restent, à cette période, encore attachés à l'ouvrage et à la littérature grise.

Concernant l'évolution du PEB dans les sections STM, il en est tout autrement. La baisse du PEB national est d'un impact visible sur les services des sections STM. En effet, les services de PEB dans ces sections génèrent les flux de FDD les plus importants du réseau universitaire national. Or, les professionnels des bibliothèques ont vu leurs usagers se détourner de la FDD papier au profit de l'accès à l'information scientifique en ligne. Il s'avère que la baisse qui en a résulté, et compte tenu de l'importance des flux dans ces sections, a entraîné une baisse nationale du nombre de demandes émises et de demandes reçues enregistrées dans les services.

5. Etude qualitative : genèse d'une reconfiguration de service

L'analyse de nos entretiens montre que plusieurs critères concourent à expliquer l'augmentation des activités du PEB et de la FDD. D'ordre économique, sociale et documentaire, ils ont dans une large mesure contribué à structurer les services d'accès à la documentation scientifique dans les BU françaises. Dans les sections DSEG, l'amplification des flux de PEB et de FDD s'est d'abord inscrite dans une dynamique qui repose sur des besoins développés et des usages en construction autour des BDD en ligne et des réseaux de Cd-Rom.

5.1. La messagerie au service du chercheur

De plus en plus nombreux à aller sur Internet, les usagers des sections DSEG sont moins à l'aise avec ce média si l'on venait à les comparer à leurs collègues des sciences et de la santé. D'après une étude anglo-saxonne, les réticences des usagers sont symptomatiques d'une inadéquation de la technique à leurs pratiques [GUTH01]. Ces conclusions rejoignent les conclusions d'études françaises récentes [PERO02], [MUET99].

L'analyse des entretiens s'accorde avec la littérature [MELO02] pour dire que les usagers connaissent la fonction messagerie et apprécient le confort d'être contactés par ce biais pour être informés que leur document est arrivé au service du PEB. Vraisemblablement, le public se familiarise avec Internet. En outre, moins qu'une défiance, c'est leur incompetence et leur ignorance de la façon avec laquelle ils recherchent l'information. Pour tenter d'y pallier, les services de PEB sont invariablement situés à proximité de l'accueil et des services de référence et proposent aux usagers une assistance documentaire voir une formation lorsque les disponibilités du personnel le permettent.

5.2. L'offre émergente des ressources en ligne

Le malaise des chercheurs des sections DSEG est assez corollaire d'une offre peu émergente et de l'absence d'une masse critique de l'information scientifique disponible sur le WEB [CLEM00].

Plus tardive, moins structurée, l'offre en DSEG est également moins importante. Ses débuts sont ponctués par des initiatives solitaires de jeunes chercheurs qualifiés de « bidouilleurs – webmasters – rédacteurs » [GUIC01] qui tentent de mettre en ligne les travaux de leur petite communauté de recherche. Le manque de visibilité induit a caractérisé ce type d'expériences, hormis quelques rares initiatives telle que « Psycholoquy », revue de psychologie créée par Steven Harnad considérée comme pionnière en SHS (1991).

Le retard de l'offre s'explique par le désintérêt des grands éditeurs commerciaux pour ces disciplines moins porteuses d'enjeux commerciaux et économiques, à la différence des STM, et cela en raison des usages limités du public chercheur. Les petits éditeurs, pour leur part, sont retardés par l'insuffisance de leurs moyens. Pour rendre compte de l'inégalité de l'offre des grands et petits éditeurs et de son éclatement, nous avons repris les résultats d'une étude qui fait état des chiffres suivants [CLEM00] :

- 10 % des éditeurs publient entre 40 et 50 % des titres
- 70 % des éditeurs ne publient qu'un seul titre.

Les aspects juridiques ont aussi freiné l'émergence d'une offre de revues en ligne. Comme le souligne Ghislaine Chartron [CHAR01] dans son habilitation à diriger des recherches – (HdR), la nécessité de demander l'accord des auteurs pour une mise en ligne de leurs travaux rend ce travail difficile.

De manière prévisible, les revues en ligne disponibles à la fin des années 1990 n'ont pas fait l'objet d'une demande des utilisateurs similaire à la demande des utilisateurs en STM ; la réticence des lecteurs, leur peu d'enthousiasme et l'offre peu médiatisée par la bibliothèque n'ont pas permis d'entrevoir les bouleversements observés en STM.

5.3. Des besoins en expression et des usages en construction autour des outils d'information secondaires

L'intérêt de plus en plus marqué du public des sections DSEG pour les bases de données en ligne (avec une mise à jour régulière) ou sur Cd-Rom (Francis, MLA, Doc-Thèses, EconLit) a contribué dans une large mesure au public de ces sections de prendre conscience d'une offre documentaire non disponible dans les murs de la bibliothèque, mais qui le devenait par le biais des prestations de FDD. D'après une étude récente réalisée au CADIST des sciences économiques Dauphine [PERO02], les bases de données en ligne « reproduisent plus ou moins sous forme électronique la démarche documentaire qui a précédé l'Internet ».

Un plus grand accès aux BDD a permis d'amplifier le rythme des transactions de FDD. Tandis que les tarifs de consultations des BDD en ligne diminuaient, le rythme de transactions augmentait. Cette croissance a continué grâce à une offre de BDD plus riche et à une souplesse d'utilisation obtenue avec les technologies client-serveurs. Cela peut surprendre dans la mesure où le public en DSEG est souvent assimilé à celui des SHS et passe pour un public passif, peu revendicateur et réfractaire aux nouvelles technologies. Nos entretiens ont contredit cette idée reçue.

En outre, les bibliothécaires ont noté une certaine aisance chez ces usagers à l'utilisation de ces outils et à la formulation de leurs demandes. Cela a eu pour conséquence l'augmentation des flux de fourniture de documents pour les rééquilibrer d'avec ceux du PEB. Les demandes de prêts d'ouvrages se sont orientés vers une littérature anglo-saxonne devenue visible grâce à Internet [PERO02]. Les usagers sont devenus davantage demandeurs d'une information récente, et le périodique est devenu un outil de travail tout aussi privilégié que les ouvrages ou

les thèses. Rappelons également, que cette amplification a pu s'exprimer et s'observer grâce à sa rencontre avec une activité de FDD au mieux de son efficacité. La compétence du personnel des bibliothèques, l'amélioration des délais de traitement et de fourniture ont été autant d'éléments incitatifs à cette croissance.

5.4. Le savoir faire des bibliothèques interpellé

L'an 2000 est une année où la croissance de l'offre des ressources en ligne rencontre une croissance des usages. Les usagers apprécient particulièrement les recherches générales qu'ils peuvent faire et archiver, la rapidité d'accès et les liens entre les articles. Pour ceux qui sont équipés, l'accès direct du bureau est également très apprécié [GUTH01], [MELO02], [PERO02].

Dans les sections DSEG des BU françaises, cette croissance des usages a été préparée et amplifiée par les sites Web des bibliothèques. Tout d'abord, ce sont les bibliothèques CADIST les plus avant-gardistes disposant d'un site WEB qui recensent et signalent des périodiques électroniques gratuits dans les disciplines DSEG pour les introduire auprès de la communauté des chercheurs. Ce sont les responsables du PEB, le plus souvent en collaboration avec les services d'abonnement qui ont pris cette initiative.

Les sites WEB des BU sont de mieux en mieux structurés, ceux des bibliothèques CADIST (Cujas et Dauphine) sont un exemple ; les ressources électroniques y sont présentées de façon méthodique et organisée, sous forme de portails thématiques spécialisés. De mode Push, ce sont des services qui d'après les professionnels sont de plus en plus appréciés par leurs usagers qui apprécient la mise en rapport de sources d'information sur un seul site. Cette dynamique semble d'ailleurs rejoindre les sites des autres BU qui s'améliorent sensiblement, comme le remarque le rapport Van Dooren [VAND99]. Dans ce type de services, la responsabilité des bibliothécaires est directement engagée pour veiller à la qualité et à la pertinence des ressources mises à disposition.

5.5. L'organisation des services autour du consortium

En DSEG, on subit à la fois les contrecoups de la crise éditoriale en STM et celle moins sensible en DSEG. Les entretiens menés ont révélé que les bibliothèques non CADIST et provinciales des sections DSEG se sont vues parfois réduire leurs dépenses documentaires pour aider les bibliothèques des sections STM à faire face à la crise inflationniste. C'est pourquoi, rejoindre un consortium national ou se constituer en consortium thématique faisait partie des perspectives évidentes pour nos interlocuteurs lors de nos entretiens. Leur discours s'est appuyé sur un raisonnement économique destiné à faire face aux coûts de la documentation par une fédération de ressources et un regroupement de moyens.

La Base ABI Inform a fait l'objet, en économie, du premier regroupement d'achat (1998). Une initiative qui ne viendra toutefois pas des BU. Rapidement, après la création du consortium COUPERIN — (Consortium Universitaire de PÉRIodiques numériques, www.couperin.org), le 1^{er} juin 1999 et qui avait encore à cette époque un caractère scientifique, le Ministère a annoncé sa volonté de créer un consortium d'acquisition de bases de données et de Cd-Rom, dont le projet a été confié aux deux CADIST : Cujas et Dauphine. Cette dernière adhérerait au consortium juridique de Cujas qui adhérerait au consortium économique de Dauphine. Un groupe de pilotage a été créé pour regrouper le bassin parisien et la province. Les deux éditeurs principaux sont LAMI et JurisFrance. La négociation des tarifs s'est faite au nombre des bibliothèques adhérentes.

Les bibliothèques des sections DSEG ont ensuite rejoint le consortium national COUPERIN et ont bénéficié de nouveaux accès. Avec plus de 1700 périodiques électroniques, COUPERIN redéfinit la politique documentaire des BU et les plonge dans un environnement hybride où le support papier côtoie le support 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 faire face au surcoût de l'électronique. Le travail fait au sein des Services Communs de Documentation - SCD a été d'un apport certain pour le préalable du lancement de COUPERIN qui à son tour a exacerbé les impératifs et les objectifs des SCD : tandis qu'avec le papier, l'inégalité des fonds universitaires se creusait entre CADIST et BU, entre BU parisiennes et BU de province, COUPERIN tend et tente de rétablir l'équilibre.

L'économie des coûts et de temps à réaliser pour l'utilisateur, nous sommes amenés à avancer l'idée que dans les prochaines années, l'activité de prêt entre bibliothèques aujourd'hui équilibrée avec l'activité de fourniture de documents dans les services de PEB va baisser en faveur d'un accès électronique au texte intégral. Ceci n'est sans nous rappeler la similitude avec les activités des sections STM, dont on pourrait dire qu'elles sont en train de rejoindre.

Par ailleurs, l'accès élargi et à dimension internationale aux références bibliographiques, la possibilité de faire des recherches rétrospectives et/ou croisées a été d'un apport sans précédent pour les usagers des sections DSEG [PERO02]. L'accès au texte intégral des articles de revues a également joué en faveur d'une amplification des prestations de PEB et de FDD : le champ de la recherche s'étant élargi considérablement, les usagers expriment une demande plus importante, plus internationale, et plus interdisciplinaire.

5.6. Vers une fourniture électronique de documents ?

Dans les services où se sont déroulés nos entretiens, les fonds anciens font l'objet d'une demande régulière. Il s'en est dégagée une volonté exprimée par les bibliothécaires d'envisager la numérisation de ces fonds dans un souci partagé de diffusion électronique de documents et de valorisation des ressources de la bibliothèque. De par leur ancienneté, ces documents ne sont pas soumis au droit d'auteur. La difficulté de la réalisation tient donc, uniquement, des contraintes de personnel et de matériel adéquat. Néanmoins, à partir de l'enquête du ministère de l'Education nationale (2000), Christine Okret-Manville souligne dans un article [OKRE02] que les projets de numérisation identifiés ont témoigné de davantage de maturité et de précision.

Par ailleurs, l'institution du cadre réglementaire du dépôt électronique des thèses en France en Juin 2000, permet d'envisager une prochaine circulation électronique des thèses au sein de ces services. Cela signifie également - pour les professionnels - que les BU deviennent propriétaire de leurs propre système d'information et de production. Chez un certain nombre de nos interlocuteurs, cette réflexion a déjà été engagée pour se réapproprier une information avant tout produite par et à l'université mais qui est livrée aux éditeurs qui s'en approprient les droits. Les 36% de réponses des auteurs favorables aux demandes d'autorisation de numérisation de leur travail semble également indiquer la mesure de l'enjeu d'une telle entreprise par les chercheurs dans ces domaines [OKRE00].

5.7. Ouverture des services à une clientèle privée

Les entretiens menés dans les sections DSEG ont révélé que l'absence d'un fournisseur national de l'envergure de l'INIST (INstitut pour l'Information Scientifique et Technique) pour les domaines DSEG a ouvert aux BU un marché potentiel de FDD. L'absence de concurrence au niveau national leur a laissé une marge de manœuvres qui leur a permis de prendre pied dans cette économie. C'est pourquoi, lors de nos entretiens, nous avons pu voir certains services des sections DSEG s'ouvrir davantage à une clientèle privée, pour laquelle les bibliothèques développent des services et des offres spécifiques. Pour les services de PEB qui n'avaient pas encore entrepris cette démarche, l'ambition d'élargir la prestation de FDD à une clientèle privée a été clairement affichée.

L'exemple de la bibliothèque de Cujas illustre précisément cette dynamique nouvelle, et mieux qu'aucun autre scénario, préfigure de ce que tendra à devenir le service du PEB dans ces sections. Le service du PEB, dans cette bibliothèque est couplé au Centre de Recherche Documentaire – (CERDOC), tous deux faisant partie du département de la recherche documentaire. Cette division du département, en deux parties distinctes, relève des tâches spécifiques attribuées à chacun des services. Le service du PEB s'occupe uniquement des demandes de prêts et de fourniture émanant des BU françaises et étrangères ainsi que des Bibliothèques Municipales – (BM) essentiellement françaises ; le CERDOC s'occupe de toute la clientèle privée.

Par ailleurs, les tâches du CERDOC sont variées et ne s'arrêtent pas à la recherche bibliographique et à la FDD à partir des BDD en texte intégral dans le respect des droits d'auteurs réglés par Paris I ; il y a aussi la gestion des parcs de CD-Rom, la participation à l'élaboration d'une BDD (Doctrinal) issue d'un dépouillement de périodiques et la formation des utilisateurs à l'OPAC et au Web.

Mise en place en 1993, ne faisant l'objet d'aucune publicité - de peur de ne pouvoir faire face à la demande déjà importante - et n'ayant fait l'objet d'aucune publication, cette organisation du service trouve ses origines dans une volonté de dynamiser le service et de mise en valeur des fonds de la bibliothèque par une activité de recherche documentaire rétribuée destinée au privé.

6. Enrichissement de l'offre d'accès dans les sections DSEG

On peut considérer que les BU ont proposé deux types de prestations pour l'accès à l'IS, le PEB puis la FDD. Chaque type de prestation correspond aux spécificités disciplinaires qui privilégient un vecteur de diffusion de l'IS plutôt qu'un autre, à savoir l'ouvrage pour les SHS et le périodique pour les STM. Il n'est donc pas anodin que le PEB et la FDD soient respectivement devenus les modes d'accès privilégiés des sections SHS et des sections STM, s'adaptant ainsi aux caractéristiques de la communication scientifique et donc de recherche d'information et de consultation de chacun des domaines. Pour autant, les deux prestations se côtoient et se partagent le service dans la bibliothèque pour réaliser une offre d'accès à l'IS segmentée, capable de convenir à deux différents types de besoins.

Le cas des sections DSEG nous a donné 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. L'une des conséquences directes a été l'augmentation des flux de FDD. Les BDD dans les bibliothèques des sections DSEG 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.

L'accès au texte intégral de la documentation scientifique en ligne proposée dans le cadre des consortiums, la numérisation à des fins de promotion ou de diffusion sont autant de prestations venues 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 service globale » [MUET97]. C'est à dire l'offre d'un certain nombre de prestations structurées de telle manière à permettre à la bibliothèque de répondre globalement à la demande de ses usagers.

L'aménagement des prestations telle 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 au fur et à mesure dans une offre qui reprend les dimensions de largeur et de profondeur telle que la propose Christian Baudry [BAUD86] et telle qu'elle a été adaptée par Jean-Michel Salaün [SALA92] dans son ouvrage « Marketing des bibliothèques et des centres de documentation ».

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.

7. Conclusion

Les chiffres recueillis par l'ESGBU pour l'année 2000 montrent que le nombre de demandes émises (prêts physiques et fourniture de reproductions) a augmenté à raison de 1% par rapport à 1999 (une augmentation de 5050 demandes). Cette augmentation récente et trop peu importante pour lui accorder une interprétation définitive peut se prolonger dans le temps ou constituer un pallier pour donner à la courbe une certaine stabilité. Pour situer le phénomène dans son contexte, il nous faut tenir compte de la mise en place de COUPERIN. On peut considérer donc que le phénomène observé en 2000 est la conséquence de l'élargissement de l'offre documentaire proposée aux BU.

COUPERIN n'est pas le premier pas vers l'intégration de la documentation au sein de l'université : les premiers groupements ont été thématiques et fondés sur une assise locale à l'échelle d'un campus (Nice) ou d'une ville (Aix-Marseille pour Science Citation Index) [FRES99]. C'est donc la démarche multidisciplinaire et nationale du consortium qui lui confère cet impact. Il renforce le cœur des collections des BU et les étoffe pour les disciplines en marge. Les usagers prennent donc conscience d'une offre jusque là inconnue qui peut également les renvoyer vers des références disponibles uniquement sous forme papier dans d'autres BU. Une activité de recherche d'information interdisciplinaire et rétrospective se révèle lors de nos entretiens et est renforcée par le déploiement SUDoc (Système Universitaire de documentation).

L'étude quantitative menée pour le consortium à l'OhioLINK Journal Center par Thomas Sanville [SANV01] illustre à travers un double histogramme que les bibliothèques ayant les collections papier les plus modestes rejoignent les autres bibliothèques dans l'augmentation de la consultation des périodiques électroniques. Plus les accès sont ouverts, plus la consultation augmente. Ceci laisserait donc présager une évolution similaire pour les BU

françaises avec l'offre de COUPERIN, mais pour cause d'indisponibilité de statistiques, nous ne pouvons l'affirmer avec certitude.

Nous pouvons donc envisager que de même que la recherche en économie gestion s'oriente résolument vers la pluridisciplinarité [PERO02], les activités de FDD et de PEB seront dans les années à venir de plus en plus interdisciplinaires.

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.

[BRIT01] Brito, Marcilio de, « Les périodiques francophones et les modèles numériques : une analyse comparative des indicateurs bibliographiques internationaux », 2001, <http://isdn.enssib.fr>

[CHAR01] Chartron, Ghislaine, « L'information scientifique et le numérique », Mémoire d'habilitation à diriger des recherches, 2001.

[CLEM00] Clément, Caroline ; Bonvin, Marc, « Les périodiques électroniques en sciences humaines et sociales : analyse de l'offre et test de catalogage sur VTLS à la bibliothèque de Lausanne-Dorigny », 2000, www.unil.ch/BCU/recherche/l_art_bi.htm

[GLEZ01] GLEYZE, Alain. – Savoirs, techniques et pouvoirs : le passé des bibliothèques universitaires de province, in : *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n°1, pp. 4-12

[GUIC01] Guichard, Eric, « Comprendre les usages de l'Internet », *Presses de l'école normale supérieure*, 2001

[GUTH01] Guthrie, Kevin, « What do faculty think of electronic resources », ALA annual conference participants' meeting, 2001, www.jstor.org/about/faculty_survey.ppt

[LECO97] Le Coadic, Yves-François, « Les sciences de l'information », PUF, 1997

[MELO02] Melot, Agnès, « Quelques réflexions sur l'évolution de l'offre éditoriale des et des pratiques informationnelles des chercheurs dans une école de commerce : le groupe HEC », pp. 207-210, in : *Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages*, sous la direction de Ghislaine Chartron, éditions du cercle de la librairie, 2002, 268 p.

[OKRE00] Okret, Christine, « La numérisation des thèses en France : pour une meilleure valorisation de la recherche scientifique française », *Liber quarterly*, n°10, pp.26-30, 2000

[OKRE02] Okret-Manville, Christine, « Le développement du numérique : un facteur d'intégration des bibliothèques dans les établissements d'enseignement supérieur », pp.135-155, in : *Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages*, sous la direction de Ghislaine Chartron, éditions du cercle de la librairie, 2002, 268 p.

[PERO02] Perol-Isaacson, Dominique, Lamy-Faure, Catherine, Sabatier, Isabelle, « Entre tradition et innovation : les pratiques documentaires des chercheurs en économie gestion »,

pp. 199-205, in : Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages, sous la direction de Ghislaine Chartron, éditions du cercle de la librairie, 2002, 268 p.

[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

[RUSS96] Russon, David ; Campbell, Robert, « Access to journals : a joint publisher/librarian analysis », *logos*, n°7/2, 1996

[SALA92] Salaün, Jean-Michel, « Le marketing des bibliothèques et des centres de documentation », *Paris, Editions du cercle de la librairie*, 1992.

[VAND99] Van Dooren, Bruno, « Rapport Van Dooren : Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies », 1999.

- Quelques sites Web

http://www.enssib.fr/actualites/dos_archive/01/ecodoc/page_ecodoc.html

<http://www.sup.adc.education.fr/bib/intro/varsovieCom.htm>

<http://www.education.gouv.fr/rapport/default.htm>