

Concevoir et gérer des bibliothèques en milieu universitaire :

→ VERS UN CHANGEMENT DE PHILOSOPHIE

MICHÈLE GASC

Service commun de la documentation
de l'université de Toulouse 2 – Le Mirail
michele.gasc@univ-tlse2.fr

Conservateur en chef responsable de la formation documentaire des étudiants de licence, Michèle Gasc a réalisé récemment plusieurs missions prospectives dans le cadre de la reconstruction du campus de Toulouse – Le Mirail. Elle a principalement travaillé dans les bibliothèques universitaires, mais a également été responsable de centres de formation aux carrières des bibliothèques, et, au ministère de la Culture, conseiller pour le livre et la lecture et chargée des statuts et formations.

L'organisation et la gestion de la fonction documentaire dans une université sont devenues complexes. D'une part, parce qu'elles portent sur des ressources dont les contenus, les supports et les modes d'accès et de diffusion sont d'une grande diversité; d'autre part, parce qu'elles concernent des unités documentaires de taille, de missions et de spécialisations différentes, et enfin en raison des évolutions technologiques, rendant possible et nécessaire un fonctionnement en réseau. Certaines tâches devant alors être centralisées, alors que d'autres doivent obéir à une exigence de «proximité» par rapport aux usagers. Des représentations très diverses, voire contradictoires, de la bibliothèque en milieu universitaire coexistent aujourd'hui, rendant délicates la conception et la mise en œuvre des projets. Penser la fonction documentaire en prenant la mesure du changement, ce sera refonder une représentation de la bibliothèque qui puisse être partagée par l'ensemble des acteurs, et dont l'action puisse revêtir un sens clair. C'est, en effet, un véritable tournant que vivent les universités dans l'organisation et la gestion de leur service documentaire.

La documentation en milieu universitaire, confrontée à l'utilisation généralisée des technologies informatiques et numériques, rencontre un double problème: d'ordre organisationnel, d'une part, en raison de la complexité des réseaux documentaires et, d'autre part, de redéfinition, en raison de la rencontre problématique de deux espaces –l'espace physique et l'espace numérique– et de la transformation des activités documentaires qui en découle.

La gestion documentaire informatique et la complexité des réseaux documentaires

Une unité documentaire s'inscrit dans un espace topographique et administratif, mais aussi dans des ensembles d'établissements ayant les mêmes missions ou des missions voisines, et reliés entre eux par des réseaux informatiques. Cette intégration informatique est plus ou moins poussée, et peut concerner l'ensemble de la gestion documentaire, ou seulement le signalement des documents et les services qui y sont associés. La documentation en milieu universitaire se rattache à plusieurs réseaux plus ou moins liés entre eux:

- un réseau local ou régional de gestion documentaire informatique;
- un réseau national de signalement des documents: le Système universitaire de documentation (Sudoc), rassemblant des bibliothèques universitaires et bibliothèques de grands établissements pour le signalement des livres, thèses, films, etc., mais aussi des bibliothèques de statut et de missions variées pour le signalement des périodiques: bibliothèques municipales, bibliothèques d'archives départementales, etc. Ce réseau, piloté par l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (Abes), produit le catalogue Sudoc. Il est à noter que le

signalement des documents est effectué dans le logiciel du Sudoc (WinIbw), et que les notices sont importées dans des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB) ;

- des réseaux documentaires plus étendus rassemblant des bibliothèques et centres de ressources variés, autour d'outils d'interface entre catalogues : le Catalogue collectif de France¹ (CCFr), rassemblant le catalogue de la Bibliothèque nationale de France², le catalogue du Système universitaire de documentation³ (Sudoc), ainsi que les catalogues de bibliothèques municipales pour les fonds reçus par le dépôt légal imprimeur, les fonds anciens et particuliers ; ou encore le catalogue collectif Worldcat⁴ qui relie plusieurs dizaines de milliers de bibliothèques participant au réseau OCLC (Online Computer Library Center) ;

- des réseaux documentaires spécialisés, tel celui qui rassemble plusieurs centres de documentation français spécialisés sur les femmes et le genre, et signale ses collections à travers le catalogue collectif Genre⁵ ;

- internet, donnant accès à des catalogues et ressources documentaires du monde entier. Il peut être considéré comme le réseau au sein duquel se situe d'emblée toute unité documentaire signalant ses collections à travers un catalogue ou un portail. Si elle est spécialisée, elle sera située au sein d'un réseau informel de centres de même nature avec lesquels elle pourra entrer en contact, échanger des informations et nouer des coopérations, voire créer un réseau informatique spécialisé.

La mise en cohérence entre l'organisation documentaire locale et la participation à ces réseaux ne va pas de soi. En effet, l'appartenance à certains peut avoir un poids considérable sur l'organisation interne. C'est le cas des SIGB communs à plusieurs établissements. Or, l'appartenance à un réseau informatique ne devrait pas imposer une organisation particulière venant s'ajouter, voire se substituer, à l'organisation principale. Par définition, une organisation de service doit être englobante et n'admettre qu'à titre d'exception les fonctions lui échappant, ce qui ne saurait être le cas de la gestion documentaire informatique qui constitue aujourd'hui l'ossature technique des services documentaires.

La question devient plus complexe encore si l'on prend en compte la gestion informatique universitaire, que ce soit au niveau d'une université ou d'un pôle de recherche

de l'enseignement supérieur (PRES), ou bien encore la participation à des consortiums pour l'acquisition des ressources électroniques. Il s'agit donc d'un véritable « casse-tête » organisationnel, qu'il ne paraît pas possible de résoudre en se fondant uniquement sur une conception traditionnelle des bibliothèques. Mais il faut, au préalable, pour parvenir à s'orienter vers des solutions satisfaisantes, plonger au cœur du problème qui découle de l'emprise croissante du numérique sur nos activités.

L'espace physique et l'espace numérique

Est-il besoin de dire que l'espace physique et l'espace numérique ne sont pas identiques et ne se recouvrent pas ? C'est une évidence dont les implications sont fortes et multiples, notamment en termes d'organisation. En effet, les activités informatiques et numériques n'obéissent pas aux mêmes contraintes spatiales que celles se déroulant dans l'espace physique. La tendance à la concentration qu'elles

permettent, leur capacité à gérer des ensembles énormes, et à s'adresser dans le cas des universités à la masse des étudiants, leur faculté à individualiser leur action et à s'étendre à tous les aspects de la vie dans le monde universitaire, se traduisent par des évolutions complexes :

- vers plus de concentration et de centralisation pour la gestion des systèmes informatiques ;
- vers plus d'individualisation, et on pourrait dire de décentralisation, pour tout ce qui est relation entre les acteurs : relation pédagogique, relation de service, relations entre pairs, relations de travail.

En revanche, les activités se déroulant dans l'espace physique sont soumises aux mêmes contraintes qu'avant l'arrivée du numérique, mais répondent à des

besoins qui se transforment : assister à un cours, rencontrer un enseignant, fréquenter une bibliothèque, cela n'a plus le même sens et ne répond plus aux mêmes besoins s'il est possible de prendre connaissance d'un cours ou de réunir la documentation nécessaire par voie numérique.

“Par définition, une organisation de service doit être englobante et n'admettre qu'à titre d'exception les fonctions lui échappant”

Trois évolutions majeures

Les universités, et notamment leurs bibliothèques, sont au cœur de ces trois évolutions. La première date, pour la plupart d'entre elles, de la décennie quatre-vingts ; la deuxième, intervenue à la fin des années quatre-vingt-dix, n'est pas encore achevée que nous sommes déjà confron-

1. <http://ccfr.bnf.fr>
 2. <http://catalogue.bnf.fr>
 3. www.sudoc.abes.fr
 4. www.worldcat.org
 5. <http://w3.genre.univ-tlse2.fr>

tés à la troisième. Cette nouvelle situation nous impose de repenser l'organisation et le fonctionnement des bibliothèques, ce qui doit se faire en prenant en compte les deux premières étapes, dont les implications organisationnelles ont parfois été négligées. Que se passe-t-il en effet si l'un ou l'autre de ces aspects sont méconnus ? Cela conduit :

- à déconnecter les deux réalités ;
- à sous-estimer l'espace

physique, son importance et ses règles. Plus gravement, cette ignorance conduit à oublier la réalité des sujets (usagers et personnels), à la remplacer par une conception abstraite dans laquelle les problèmes de la vie physique, et notamment ceux de la vie dans l'espace, ne se posent pas, une conception dans laquelle, en somme, cognition et corps n'ont pas de rapport entre eux ;

- à surestimer l'informatique et le numérique, censés, avec leurs possibilités nouvelles, répondre à tous les besoins, lever les obstacles de la réalité physique et enclencher immédiatement une progression dans la formation et dans la recherche.

L'organisation risque alors de devenir de moins en moins pertinente, et l'usager de se trouver devant une réalité non maîtrisée, difficile à appréhender, avec de nombreuses incohérences et absurdités. Dans ces conditions, il n'est pas possible de tirer parti des possibilités nouvelles des technologies numériques.

La difficulté, pour l'organisation documentaire, est de prendre en compte les activités se déroulant dans l'espace physique et leur prolongement dans l'espace numérique, ou inversement, celles se déroulant dans l'espace numérique et leur prolongement dans l'espace physique, les unes n'étant pas le miroir des autres, mais d'une tout autre nature, et agissant l'une sur l'autre. Elle est aussi d'organiser les activités de l'espace numérique sans oublier que les usagers ne sont pas des êtres virtuels mais des sujets, et que leur évolution dans l'espace physique est primordiale, puisque c'est seulement dans cet espace-là qu'ils rencontreront certaines des conditions nécessaires à leur développement : rencontrer les enseignants, les étudiants, exister dans une communauté d'apprentissage, résoudre les difficultés, éprouver le désir de connaître, se confronter au groupe et à l'institution, tout cela ne peut pas avoir lieu dans la seule dimension numérique.

Mais, difficulté supplémentaire, s'il est possible de distinguer et d'opposer en théorie les deux espaces, dans la réalité vécue il n'en est rien, car ils sont devenus étroitement imbriqués : l'espace numérique est présent au sein des espaces physiques, à tel point que pour un individu, être situé à un point ou un autre de l'espace physique est devenu indifférent, du moment que l'accès à internet est possible. Et la bibliothèque en milieu universitaire est devenue un espace à la fois physique et numérique, proche

“Est-il besoin de dire que l'espace physique et l'espace numérique ne sont pas identiques et ne se recouvrent pas ?”

et distant, dont il est difficile de penser l'unité à travers les visages multiples des usagers qui la fréquentent⁶, ou des publics qui l'ignorent.

Quel est donc ce sujet auquel elle s'adresse, et dont les usages, voire l'absence d'usages, déconcertent souvent ? L'étudiant tenu de compléter par des recherches documentaires et des lectures les cours de ses enseignants ? Celui venu travailler avec ses camarades entre deux cours ? Le chercheur en quête

de la documentation nécessaire à son travail ? Celui qui, ne fréquentant pas les bibliothèques, va néanmoins se connecter à une base spécialisée pour glaner les articles qui nourriront sa recherche ? Le lecteur dont la motivation profonde est le désir de connaître indépendamment de toute utilité ? L'usager que l'on va caractériser par ses pratiques ? L'auto-didacte qui veut apprendre et se former et utilisera toutes les possibilités offertes ? Quels points communs dans cette multiplicité de situations, de parcours, de projets ou d'absence de projet ? Entre le lecteur d'imprimés et le lecteur d'écrans ? Entre ceux qui, à un moment donné, sont ici, et ceux qui sont chez eux, mais néanmoins reliés à la bibliothèque ?

Ne serait-ce pas la figure universelle d'un sujet qui, sans toujours le savoir, se détache du connu pour se confronter à l'inconnu et qui recherche, à travers les espaces physiques et numériques des bibliothèques, des foyers de vie intellectuelle solitaire et collective à la fois, où il pourra mener son chemin à l'écart des passions ? De ce chemin, au moment où il fréquente une bibliothèque sur site ou à distance, lui seul est le maître, mais il n'est pas seul. La bibliothèque, service et espace publics, est là pour lui, et doit en avoir tiré pleinement les conclusions dans son organisation et son fonctionnement.

Les changements dans l'organisation des bibliothèques en milieu universitaire

Face à ces problèmes, il est nécessaire de repenser l'organisation des bibliothèques en imaginant des modèles adaptés à l'évolution des fonctions et des supports, et qui, s'appuyant sur une analyse des usages, prennent acte des changements affectant les relations entre les bibliothèques et leur public.

6. Comme le montre la récente enquête ethnographique menée sur plus de dix-huit mois dans la bibliothèque universitaire centrale de l'université de Toulouse 2 – Le Mirail : cf. Mariangela Roselli et Marc Perrenoud, *Du lecteur à l'usager, ethnographie d'une bibliothèque universitaire*, Toulouse, Presses universitaires du Mirail (à paraître en avril 2010).

Englober fonctions traditionnelles et fonctions nouvelles en un ensemble logique et cohérent

Traditionnellement, la mise en œuvre de la fonction documentaire a été organisée au sein des bibliothèques selon un schéma appelé «circuit du livre»: il s'agit d'une suite d'opérations effectuées principalement sur les documents imprimés, et plus particulièrement sur les livres, les documents autres que les livres (périodiques, thèses) faisant figure de cas particuliers générant une organisation spécifique. Tant que la documentation a été produite sur des supports physiques, le «circuit du livre» a pu être pris pour modèle principal de fonctionnement.

Ce «circuit du livre» sur lequel s'articulent les différentes fonctions des bibliothèques se trouve lui-même inséré dans une chaîne linéaire de production et de diffusion de l'imprimé allant de sa création à sa réception, dans laquelle les bibliothèques ont inscrit leur action et leur organisation. Or, les bibliothèques peuvent désormais tout aussi bien se voir confier des fonctions en amont, comme le montre l'exemple de la diffusion électronique des thèses, qu'en aval, comme le montrent les nombreux exemples de développement d'actions de valorisation ou de formation des publics. Ce faisant, les circuits dans lesquels leur action se trouve insérée se diversifient, et leur positionnement change. De manière générale, les technologies numériques ont modifié de manière considérable, et particulièrement dans le monde scientifique, la chaîne de production et de diffusion des savoirs, rendant le positionnement des bibliothèques et services documentaires beaucoup moins circonscrit, beaucoup plus instable et incertain, mais aussi riche de potentialités.

“Tant que la documentation était uniquement sur support physique, il y avait une distinction nette entre les documents et les références les représentant et permettant de les retrouver”

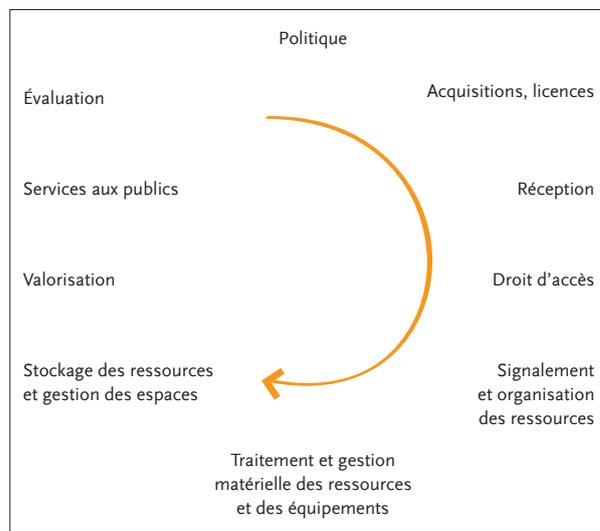


Figure 1
Exemple d'intégration des différentes fonctions dans un schéma global

De ce fait, la plus grande variété de supports et le développement de la documentation numérique obligent à repenser les schémas internes de fonctionnement des bibliothèques, si l'on veut que l'action de celles-ci ait une certaine cohérence, et soit en phase avec leur environnement. Nous pensons qu'il est nécessaire de mettre en place des schémas qui s'appliquent à toutes les ressources documentaires, et qui intègrent l'ensemble des fonctions réalisées, ou pouvant l'être, par les bibliothèques, ce qui inclut la politique générale et l'évaluation des usages (voir figure 1).

Sur la base d'un schéma de ce type, pouvant s'appliquer tant à la fonction documentaire d'une ou de plusieurs universités qu'à celle d'une unité documentaire, il est nécessaire d'articuler ressources, accès et services par rapport aux usagers. En effet, conséquence de l'évolution décrite, les relations entre les bibliothèques et leur public subissent un changement profond.

L'organisation de la bibliothèque doit se recentrer sur l'interaction avec les usagers

Tant que la documentation était uniquement sur support physique, il y avait une distinction nette entre les documents et les références les représentant et permettant de les retrouver. L'action des bibliothèques s'inscrivait entre les documents et les usagers: constitution de collections, traitement et organisation des ressources, services. Avec la documentation numérique, le grand changement est l'intégration de la référence au document lui-même. L'univers de la référence, totalement distinct de celui des documents, de leur production et de leurs contenus, n'existe plus avec la documentation numérique. On peut dire que la référence est intégrée: les index des interfaces de consultation des revues en ligne sont des éléments de référence intégrés

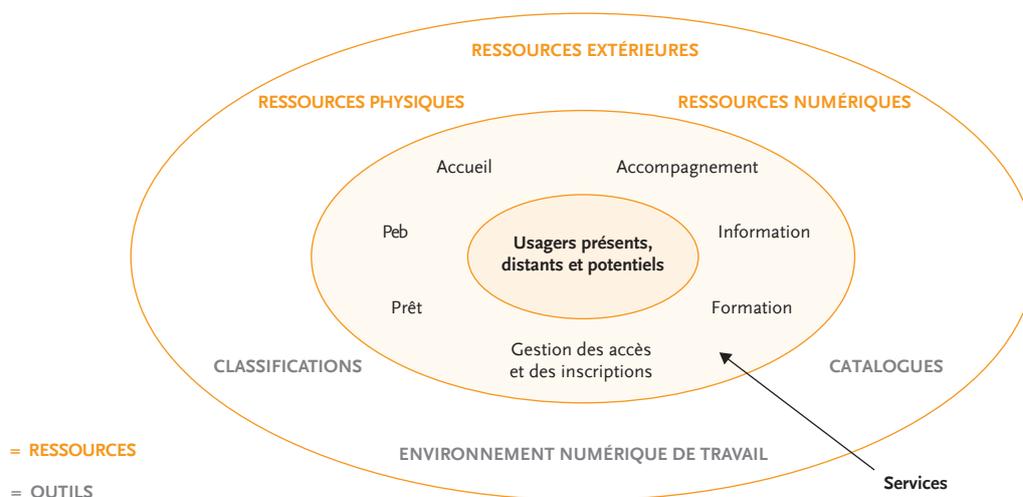


Figure 2
Ressources, outils et services pour le public

aux bases ou aux plateformes. Ils ne peuvent plus s'appréhender indépendamment des ressources elles-mêmes.

Les opérations traditionnelles de constitution de collections sur support physique et de création des références représentant les documents et permettant de les retrouver, opérations qui ont constitué pendant longtemps l'essentiel des métiers des bibliothèques et de la documentation, font place, dans le cas de la documentation numérique, à des opérations d'acquisition de licences, de numérisation, de gestion d'accès locaux et distants et d'équipements informatiques, mais aussi à de nouveaux services aux usagers au sein des bibliothèques et en ligne.

En effet, en dépit de l'orientation utilisateur des interfaces et de l'intégration de plus en plus poussée des ressources dans des plateformes et portails d'accès, des compétences nouvelles sont exigées : savoir s'orienter dans un ensemble de ressources hétérogènes, exercer un œil critique sur la qualité des ressources, s'approprier une interface de consultation et d'interrogation ainsi que l'ensemble des fonctionnalités proposées, etc. Ces nouvelles compétences nécessaires à l'utilisateur exigent information, familiarisation, formation et assistance. Fonctions qui ne peuvent pas s'exercer a priori mais au fur et à mesure du parcours de formation et de recherche de l'utilisateur.

De nouveaux services doivent donc être proposés dans une relation d'accompagnement. Ils reposent sur des compétences plus variées que les services traditionnels : aux compétences traditionnelles portant sur la description normalisée des documents et la structuration des références et des index, s'ajoutent la connaissance des ressources, celle des disciplines et des vocabulaires spécialisés (ce qui était déjà le cas dans les services bibliographiques traditionnels), la maîtrise des interfaces de consultation, ainsi que des compétences et savoir-faire en communication, pédagogie et relation d'aide.

Pour que les usagers, sur site ou à distance, puissent utiliser les ressources documentaires, qu'elles soient sur support physique dans une bibliothèque, numériques ou extérieures, deux conditions se posent :

- qu'elles soient signalées et accessibles par le système d'information composé de plusieurs couches et outils ;
- que les services aux usagers soient développés sur site et à distance, et qu'aux services traditionnels s'ajoutent de nouveaux services basés sur un accompagnement des usagers, c'est-à-dire sur un principe de relation permanente (voir figure 2).

Fonctions professionnelles et usages des publics sont plus imbriqués

La conséquence de cette évolution est une plus grande imbrication des fonctions professionnelles et des usages des publics : les personnels des bibliothèques sont amenés à réaliser une part plus grande de leur activité en interaction avec les usagers. Cette nécessité rejoint une caractéristique traditionnelle des bibliothèques spécialisées et de petite taille, où la relation avec l'utilisateur était une évidence, et le reste encore, alors que cela a pu être oublié dans des bibliothèques de taille importante depuis l'informatisation.

Si l'on essaie de déployer l'ensemble des actions possibles en bibliothèque, qu'elles soient le fait des personnels ou du public, on peut distinguer celles qui sont mises en œuvre par les premiers, celles qui le sont dans l'interaction entre eux, et les usages des publics. Par ailleurs, on peut distinguer celles qui exigent des compétences générales, et celles qui, répondant à des demandes spécialisées, requièrent des compétences particulières, qu'elles soient disciplinaires ou documentaires. Enfin, il ne faut pas oublier que ces fonctions se déroulent dans un espace hybride élargi, et

sont mises en œuvre sous différentes modalités, sur site et à distance pour certaines.

Une telle analyse permet de constater que les actions des publics sont beaucoup plus diversifiées que celles qu'une conception un peu stéréotypée du lecteur peut contenir. Une personne entrant dans une bibliothèque va peut-être séjourner, méditer, contempler, penser, réfléchir, avoir des idées, faire des découvertes. Entre les rayons, elle pourra butiner, feuilleter, parcourir, choisir un livre. Assise, elle lira et étudiera seule, ou bien en compagnie. Il lui arrivera de communiquer en silence ou à voix basse. Elle communiquera à haute voix dans des espaces insonorisés où elle retrouvera des camarades, échangera et travaillera avec eux. Elle prendra des notes, composera un document avec ou sans ordinateur, utilisera des matériels, internet, empruntera des documents avec des automates de prêt, fera des recherches de documents ou d'informations dans les catalogues, dans les rayons, dans les bases de données ou le web, et voudra à certains moments sauvegarder documents et références. Elle va aussi essayer de se repérer dans l'organisation du savoir qui lui est proposée. Cette organisation repose sur une construction abstraite, encyclopédique et arborescente, indépendante des enseignements qui composent son cursus, et elle va être amenée, en fréquentant la bibliothèque, à construire une représentation du savoir qui lui sera propre et qui résultera de l'usage qu'elle va faire des ressources et des outils proposés. Si elle fait des recherches précises, elle va utiliser le catalogue et devra apprendre à penser dans le vocabulaire contrôlé qui est utilisé, ou bien trouver des ruses pour contourner les difficultés. Elle devra encore, avançant dans ses études, découvrir d'autres ressources, utiliser d'autres outils, assimiler mots et expressions particulières.

Dans tous ces usages possibles d'une bibliothèque, sur site ou à distance, une grande partie se fait en toute liberté et autonomie et n'exige pas l'intervention de personnels. Mais, à certains moments, et pour tel ou tel usager, le recours est nécessaire, la question se posant ainsi : comment faire pour parvenir à cela ? Une fois la question résolue, l'usager pourra poursuivre sa fréquentation de la bibliothèque de manière « naturelle ».

La lisibilité d'une bibliothèque, la qualité de son organisation et de sa signalétique, la plus ou moins grande facilité d'appropriation qu'elle permet, aspects sur lesquels il est impératif de s'interroger dans nos grandes bibliothèques modernes, vont empêcher que des obstacles supplémentaires ne viennent se dresser et vont favoriser les parcours des publics. Mais, quelle que soit la qualité de la bibliothèque, l'interaction entre publics et personnels ne peut que s'amplifier, pour les raisons évoquées, et parce que les problèmes auxquels l'usager doit faire face sont multiples et étroitement dépendants des compétences déjà acquises, de la représentation qu'il peut se faire du savoir, et de sa situation particulière dans l'institution universitaire. Le personnel va l'accueillir, comprendre ses attentes, lui faire visiter le lieu, le renseigner, répondre à ses demandes d'orientation spatiale et d'informations pratiques, lui prêter des documents, l'orienter vers les services et les collections, l'assister dans l'utilisation des matériels, dans la recherche

de documents à l'aide des classifications ou du catalogue, le former à la connaissance des ressources et aux outils de recherche, et réaliser parmi ces actions celles qui peuvent l'être par voie numérique.

L'importance croissante prise par les fonctions réalisées en interaction avec le public ne permet plus d'organiser les bibliothèques sur la base de l'opposition entre services internes et services aux publics. La diversité des usages et la réalisation des services en réponse aux besoins, sur site et en ligne, exigent, afin que les publics autant que les personnels ne vivent pas dans des espaces-temps de travail dissociés, une continuité d'organisation (organisation interne, organisation des ressources sur site et en ligne, services sur site et en ligne).

Pour le public, il est essentiel que ressources et services forment un tout lisible, ce qui suppose d'adopter repères et langage communs. Pour les personnels, quelles que soient les fonctions qu'ils occupent, il est capital de vivre une seule réalité englobant le travail interne et le travail en relation avec le public, et de pouvoir relier les tâches qu'ils effectuent avec les attentes du public. Cette structure commune, sur la base de laquelle il est nécessaire d'organiser une partie importante des fonctions et des services, est, nous semble-t-il, celle des champs du savoir.

C'est par le travail sur le cadre organisationnel, par une vision plus systémique, en nous tournant de manière plus essentielle dans nos activités vers le public tel que nous l'avons décrit, et aux prises avec les difficultés qui sont celles de notre temps, que nous parviendrons à renouveler l'institution de la bibliothèque en milieu universitaire, et à lui donner le sens et l'importance qu'elle mérite dans la société. ●

Février 2010