

# Services

---

Services : Un des piliers de la bibliothèque contemporaine ; pas d'offre documentaire ni d'espace, physique ou virtuel, sans service associé ; en plein développement, les services personnalisés, sur place ou à distance (questions/réponses, espace personnel de travail, panier, réservation, information par courriel, SMS, ...).

---

## I. Proposer une politique de services

Il n'existe plus de modèle unique de bibliothèque à transposer à l'identique sur tout le territoire. La bibliothèque d'aujourd'hui s'insère dans un tissu local, qui va orienter ses choix.

Les paramètres sont multiples : lieu rural ? urbain ? les déplacements des populations (domicile-travail) ? les habitudes ? les services déjà implantés ? la fréquentation ? les liens avec d'autres bibliothèques ?

Penser aux partenariats

## II. Les services proposés en bibliothèque

### A. Services de base

#### *Consultation sur place :*

presque toujours libre et gratuit, mais beaucoup de personnes l'ignorent encore

#### *Consultation musicale et audiovisuelle :*

matériel d'écoute mis à dispo

choix libre (platines CD), sélection faite par les bibliothécaires (bornes d'écoute)

consultation vidéo : plus encadré : bib doit avoir acquis droits de consultation sur place

certaines bibliothèques proposent la consultation de chaîne de télévision, en consultation libre ou au moyen de sélections.

#### *Communication sur place :*

consultation en accès indirect : l'utilisateur doit demander au bibliothécaire de lui communiquer un document, surtout pour les collections anciennes et précieuses.

Prêt à domicile : 2<sup>e</sup> service de base proposé par les bibliothèques après la consultation sur place.

Nécessite une inscription, généralement tarifée. Nombre de documents empruntables et durée de prêt = indiqués dans le règlement.

Dans le cadre d'un réseau, existe parfois possibilité de rendre documents dans n'importe quelle bib, et faire venir documents dans la bib habituellement fréquentée.

#### *Prêt entre bibliothèques :*

possible de faire circuler des documents entre bibliothèques de collectivités différentes qui ne travaillent pas dans le cadre d'un réseau. Ce service est facilité aujourd'hui par l'existence de nombreux catalogues en ligne, notamment les catalogues fédérés (Sudoc, CCFR), qui permettent une localisation aisée et rapide du document demandé. Le service de recherche est généralement gratuit, mais une participation aux frais d'envoi peut être demandé par la bibliothèque prêteuse, ou coût des

photocopies. Consultation du document se fait généralement sur place, mais peut aussi faire l'objet d'un prêt à domicile.

Ce service est utile, mais en perte de vitesse, grâce au nombre croissant de ressources en ligne.

### ***Photocopie, reproduction photographique, impression, scan, gravure***

= moyens de reproduction, pratiques pour les documents ne pouvant être emportés à domicile.

Photocopie : un service répandu. Peut être en régie directe par la bibliothèque, ou délégué à un prestataire extérieur. ! photocopie dégrade le document original (manipulations, lumière violente du flash), gaspillage du papier n'est plus dans l'ère du temps. ! cadre légal : interdit de reproduire l'intégralité d'un document, droit de copie à gérer (cf. CFC, Centre Français d'exploitation du droit de copie : <http://www.cfcopies.com/> )

Reproduction peut utiliser d'autres techniques : numérisation et impression, numérisation et stockage sur un CD ou une clé USB.

## **B. Services « plus »**

### ***1. Mise à disposition d'internet***

Service désormais courant en bibliothèque et vu comme une évidence par les lecteurs.

Service qui

- peut être gratuit,
- peut être payant
- qui peut être réservé aux adhérents de la bibliothèque
- qui peut être ouvert à tous

Au départ, proposition de « sitothèques » : les personnes ne pouvaient consulter qu'une sélection de sites. Aujourd'hui : internet libre dans la limite de la légalité (interdiction des sites pédophiles, racistes, ...) et/ou de certains usages non souhaités à la bibliothèque (chat, jeux, ...) ! les interdits sont difficiles à faire respecter.

Gestion d'internet : souvent alourdie par la nécessité de filtrer les sites au contenu illégal ou non conforme aux missions de la bibliothèque, et par obligation légale d'enregistrer et d'archiver pendant 6 mois les logs de connexion (loi antiterrorisme).

Charte informatique : permet d'encadrer l'usage des postes publics et des services associés, de préciser le rôle des agents en cas de débordement, ... doit être signé par l'utilisateur lors de sa première connexion, pour fixer les droits et devoirs de chacun.

Wifi : proposé de plus en plus souvent en bibliothèque, apprécié par les étudiants, les touristes, les gens de passage...

### ***2. Services associés à l'outil informatique***

Mise à disposition d'outils

- Logiciels de bureautique (il faut alors réfléchir à la façon dont l'utilisateur pourra repartir avec son travail : impression, clé USB, CD, tout en garantissant la sécurité du réseau informatique contre virus et autres attaques)

Mise à disposition de contenus : ressources en ligne ou réseau de cédéroms

- Didacticiels (pour apprendre : code de la route, langue étrangère, ...)

### 3. Services en ligne

#### Consultation du catalogue

Premier service rendu par les sites en ligne des bibliothèques : permet la recherche documentaire à distance.

Grâce à un formulaire, l'utilisateur peut trouver un document : par recherche en texte intégral sur le contenu des notices, soit en mode avancé ou expert (par auteur, titre, sujet, ...)

Depuis plusieurs années les catalogues se sont enrichis : vignette reproduisant la page de couverture, résumé de la 4<sup>e</sup> de couverture, table des matières, introduction de liens vers le web, ...

Web 2.0 ou web participatif : les usagers peuvent être invités à déposer un avis : prémices de communautés d'usagers partageant les mêmes intérêts.

#### Consultation de ressources en ligne

Abonnement à des bases de données, des tutoriels, encyclopédies et dictionnaires en ligne.

Permet de faciliter l'accès à l'information et à la culture en prenant en charge tout ou partie des coûts induits.

Mode de fonctionnement : souvent l'usage des sites est réservé aux lecteurs inscrits, ou limité à la consultation à partir des postes dans la bibliothèque.

#### Consultation et téléchargement de documents numériques

Des bibliothèques commencent à proposer à leurs usagers le téléchargement de livres numériques. Avantage pour l'utilisateur : il y accède de chez lui, 24h/24. Les textes tombés dans le domaine public sont facilement accessibles et téléchargeables. Pour les textes récents, les éditeurs de livres numériques tentent de développer le marché. Catalogues restreints par rapport à l'offre papier. Prix de vente environ 30% moins cher que l'équivalent papier.

Problème des formats (formats propriétaires liés à une marque commercialisant tablettes et fichiers numériques ; formats grand public (PDF, WMA) protégés par des verrous numériques (DRM) empêchant la copie ou l'impression intégrale).

Bibliothèque client peut paramétrer son offre : nombre d'ouvrages téléchargeables, durée de consultation, renouvellement du prêt...

#### Consultation et téléchargement musical et audiovisuel

Existe des offres commerciales agréées par la Sacem (Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique), qui permettent 2 modes de consultation :

- Implantation de bornes d'écoute audio ou de récepteurs TV connectés à des bouquets numériques diffusés sur internet auxquels la bibliothèque se sera préalablement abonnée ;
- La possibilité pour les internautes abonnés à la bibliothèque de télécharger légalement de la musique ou de regarder des vidéos depuis leur domicile.

Les bibliothèques proposent ainsi une alternative au piratage, en jouant leur rôle d'intermédiaire économique entre éditeur et consommateur ; mais n'est-il pas déjà trop tard ?

### Services en ligne liés aux transactions

Renouvellement des prêts/enregistrement des réservations/demande de communication documentaire/consultation de son compte lecteur : liste des emprunts et réservations en cours, système d'échange avec la bibliothèque via une messagerie.

Demande de prêt interbibliothèques, demandes de reproduction peuvent se faire en ligne.

Inscription ou préinscription en ligne à la bibliothèque.

### Bureau virtuel

Souvent dans les universités : intranet, appelé « bureau virtuel » ou « environnement numérique de travail ». Utilisé par les différents services de l'université : source d'informations pratiques (emploi du temps, plannings de salles, ...). Les BU les utilisent pour proposer la consultation à la documentation électronique, mais aussi accès au compte lecteur, ou à des services comme le prêt entre bibliothèques...

### Renseignement du lecteur à distance, service de questions/réponses

Historiquement, le bibliothécaire oriente le lecteur dans le catalogue pour lui permettre de trouver ce qu'il cherche. Face au développement de moteur de recherches sur le Net, les bibliothécaires se positionnent autrement, et proposent de donner au lecteur directement les réponses aux questions posées. Réseau fédéré de bibliothèques (Biblioses@me, développé à l'initiative de la BPI) ou bibliothèque isolée (Guichet du savoir de la BM de Lyon).

Travail sur le délai de réponse, cadre précis des questions traitées (ne pas remplacer l'élève pour un devoir, pas de consultation médicale ou juridique en ligne)

Les questions déjà posées peuvent être consultées par tous.

## 4. Services personnalisés

Certains usagers apprécient un rapport individuel et personnalisé. Pour les satisfaire, des bibliothèques proposent une sorte de « location » d'un bibliothécaire, sur le modèle de bibliothèques anglo-saxonnes : pendant un temps donné, le bibliothécaire se mettra au service de l'utilisateur : aide à la recherche, méthodologie d'une bibliographie, conseils de lecture, ...

### Services d'aide à l'insertion

Certains établissements proposent des espaces emploi-insertion : documentation à jour sur les formations, les parcours professionnels, les concours + ordinateurs avec logiciels pour rédiger et mettre à jour son CV, sa lettre de motivation. Les agents présents dans ces secteurs doivent être formés, et disposés à assister l'utilisateur dans sa démarche.

### Services à l'élève et l'étudiant

Importance des publics scolaires et étudiants : des bibliothèques proposent parfois des services spécifiques :

- Mise à disposition d'espace de travail
- Formation à la recherche documentaire
- Accompagnement de l'aide aux devoirs (mise à dispo du personnel pour aider les enfants ; accueil d'associations)

- Accueil de jeunes en stage (collégiens, lycéens pour la découverte de l'entreprise ; étudiants dans le cadre de cursus professionnalisants ; personnes en recherche d'emploi),

#### **5. Prêt de salles (auditorium, salle de formation, ...)**

- Maintenant, usages des différents publics = mieux pris en compte dans les nouveaux projets : salles de travail pour les groupes
- Prêt de salles de réunions quand la bibliothèque en possède une : faire connaître la bibliothèque à des publics qui ne la connaissent pas.
- Prêt d'auditorium ou salle de conférences (idem)

#### **6. Prêt de matériels**

Evolution de la bibliothèque : artothèque, ludothèque

Prêt de matériels : tablettes de lectures, PC portables (surtout en BU)

#### **7. Services liés à la bibliothèque en tant que lieu de sociabilité et lieu de vie**

Boire et manger : cafétéria ; toilettes ; prises électriques ; accès internet via le wifi ; espaces de travail en groupe ; espaces d'attente et de discussion ; lieux d'affichage (flyers, affiches, petites annonces); mobilier.

#### **8. Missions spécifiques confiées par les collectivités ou coexistence de différents services dans un même bâtiment**

Lors de la construction de bâtiments : cohabitation de plusieurs services (antennes du Pôle emploi, des allocations familiales, autres services sociaux ou culturels, ...) ; souvent dans communes rurales.

Modèle des public libraries anglaises : bibliothèques municipales peuvent être des lieux d'information sur la ville, mettant à disposition de l'information locale : sorte de petit office du tourisme.

#### **9. Boutique**

Bibliothèque peut être un service qui édite et vend des produits dérivés, souvent liés à ses collections : catalogue d'expos, cartes postales.

Sacs plastique ou tissu aux couleurs de la bibliothèques, crayons, marque-pages, cartes de vœux, calendriers, tasses à cafés, post-it, ...