

# MARKETING DES BIBLIOTHÈQUES ET AUTRES SERVICES D'INFORMATION : état des lieux à l'ère du numérique

**Réjean SAVARD**

Président de l'ASTED  
Directeur de *Documentation et bibliothèques*  
rejean.savard@umontreal.ca

**D**epuis longtemps, le marketing et la question de la visibilité des bibliothèques et autres services d'information font l'objet de propos ou d'articles de tous genres dans la profession<sup>1</sup>. Le grand public a aussi laissé entrevoir à maintes reprises une perception des bibliothèques ou des centres d'archives qui n'est pas à la hauteur du dynamisme que l'on rencontre maintenant dans ces services (pensons aux nombreux bibliothécaires ou archivistes caricaturés de manière négative dans divers médias). De plus, l'arrivée d'Internet a précipité nos institutions dans une concurrence indésirable, quoique jugée non pertinente par les bibliothécaires, documentalistes et archivistes. Combien de fois a-t-on entendu dire qu'avec Internet on n'a plus besoin de bibliothèques ou de centres d'archives? A contrario, le numérique a aussi apporté une nouvelle dimension au marketing des bibliothèques et autres services d'information : une panoplie de nouveaux outils permet maintenant de communiquer efficacement avec les publics, sans parler du lien avec ceux-ci qui s'est passablement modifié (médiation numérique, communication et services à distance, personnalisation de la communication, etc.).

Le marketing peut être défini comme une philosophie du management visant à faire le lien entre les publics et les services. Son objectif principal est de maximiser l'échange entre une organisation et ses publics, que ce soit dans le monde commercial ou dans le domaine public. Pour ce faire, il s'appuie non seulement sur la communication et la publicité, mais aussi sur une étude des besoins (sondages, *focus groups*, etc.), sur une redéfinition du produit en fonction des besoins du public, sur la mise à niveau des accès au service qui doit s'ajuster aux besoins des publics (accès physique, heures d'ouverture, etc.), sur une diminution des barrières à l'accès (la tarification, par exemple), etc.

Le présent numéro de *Documentation et bibliothèques* présente une série d'articles autour de cette thématique et qui ont été soumis à la revue à la suite d'un appel de textes. Ils présentent différents aspects du marketing, en provenance de différents horizons.

Bonne lecture !

1. Voir à ce sujet Dinesh K. Gupta & Réjean Savard. 2010. Marketing library and information services. In *Encyclopedia of Library and Information Services* (3<sup>e</sup> éd.), sous la direction de Marcia J. Bates & Mary Niles Maack, Boca Raton, FL: Taylor & Francis.