

Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

GESTION DE PROJET

Amélioration de l'accueil et du renseignement à la
Bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand

Florence Bodeau
Caroline Fieschi
Yann Marchand
Sandrine Turck

7^e promotion



]

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



812001D

[

sous la direction de
Anne Mayère
ENSSIB

Juillet 1998

1998
PRO
2

Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

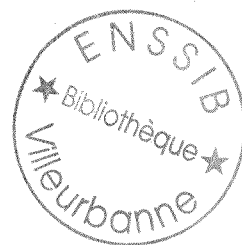
Diplôme de conservateur de bibliothèque

GESTION DE PROJET

Amélioration de l'accueil et du renseignement à la
Bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand

Florence Bodeau
Caroline Fieschi
Yann Marchand
Sandrine Turck

7^e promotion



sous la direction de
Anne Mayère
ENSSIB

Juillet 1998

1998
PRO
2

REMERCIEMENTS

Au terme de notre travail, nous remercions la direction de la Bibliothèque municipale et interuniversitaire (BMIU), M. Raymond Bérard et Mme Marie-Thérèse Jarrige.

Nous exprimons toute notre gratitude à M. François Cavalier, responsable de la section Sciences et Techniques, et à l'ensemble du personnel de la bibliothèque, pour leur gentillesse, leur disponibilité, l'aide et les conseils qu'ils nous ont prodigués.

Nous tenons en outre à remercier les personnels des sections de la BMIU que nous avons visitées (Droit-gestion, Lettres 1^{er} cycle, Santé et Bibliothèque centrale) ainsi que celui de la section Sciences de la Bibliothèque universitaire d'Orsay Paris XI.

Enfin nous sommes reconnaissants à Mme Mayère pour son suivi et les conseils de méthodologie qu'elle nous a dispensés, au service informatique et à M. Lafouge pour son explication de l'utilisation du logiciel Sphinx plus.

INTRODUCTION

La Bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand est née de la réunion, établie selon une convention passée en 1902 entre l'Etat et la Ville, de la Bibliothèque municipale et de la Bibliothèque universitaire. Elle compte actuellement deux bibliothèques de lecture publique (les médiathèques du centre ville et de la Croix-Neyrat), une bibliothèque centrale réunissant dans le même bâtiment du boulevard Lafayette les collections patrimoniales et la Bibliothèque universitaire des Lettres 2^e et 3^e cycles, et, dispersées dans les divers locaux de l'Université Blaise Pascal et de l'Université d'Auvergne, les sections de Lettres 1^{er} cycle, Droit, Médecine et Sciences. Si toutes ces bibliothèques sont accessibles à l'ensemble du public clermontois, les différentes bibliothèques universitaires attirent principalement les étudiants de la ville (au nombre d'environ 30 000)¹.

Sous l'impulsion de R. Bérard, directeur actuel de la Bibliothèque municipale et interuniversitaire, ces établissements mènent depuis quelques années une réflexion sur l'organisation de l'accueil et du renseignement, et font des efforts pour mieux connaître et satisfaire leur public. La section Sciences et techniques, située sur le campus des Cézeaux à Aubière, compte environ 5 000 inscrits, et mène à son tour, à l'occasion d'un projet d'extension et de réhabilitation de la bibliothèque, une réflexion globale sur son fonctionnement et sur ses contacts avec les usagers ; elle cherche en particulier à améliorer un dispositif d'accueil et de renseignement dont les faiblesses se sont fait sentir, comme le souligne la lettre de mission adressée au groupe projet². Il est manifeste en effet que la section souffre de la « prépondérance du rôle des magasiniers dans l'accueil et le renseignement », alors que la participation des bibliothécaires dans le service au public reste trop « floue et variable » ; d'autre part, la bibliothèque pâtit d'un clivage entre les deux niveaux qu'elle occupe : le rez-de-chaussée comprenant les collections destinées aux deux premiers cycles, et l'étage contenant les collections

¹ Cf. F. Cavalier, *Le lien bibliothèque publique – bibliothèque universitaire : l'expérience clermontoise*. D'autre part, des chiffres sur le fonctionnement global de la bibliothèque ont été donnés dans le cahier des charges (cf. annexe 5).

² Cf. annexe 1.

destinées au 3^e cycle selon les instructions de 1962. Les transformations actuellement en cours devraient permettre, lorsqu'à l'issue des travaux la bibliothèque sera à nouveau en mesure d'ouvrir ses portes, probablement vers le 15 octobre, une harmonisation des habitudes de travail. La section se trouvera en effet agrandie d'une surface de 900 m² : au rez-de-chaussée, l'établissement, qui s'ouvrira désormais sur la place Vasarely, à proximité d'une Maison de l'étudiant nouvellement construite, disposera, face au campus, de nouveaux espaces d'accueil ; d'autre part, au niveau intermédiaire entre les actuels premier et deuxième niveaux, une salle de culture générale sera organisée³. L'ensemble du personnel de la bibliothèque devra donc veiller à ce que l'occupation de ces espaces supplémentaires, loin de créer un nouveau morcellement, devienne l'occasion d'améliorer l'accueil et le renseignement, en redéfinissant le rôle de chaque poste et la fonction de chaque personne au sein d'un dispositif élaboré selon les désirs et les besoins des usagers.

³ Cf. annexes 2 et 3 (plans).

ELEMENTS D'INFORMATION

Les personnels

L'équipe de la section Sciences et techniques de la BMIU se compose de 16 personnes réparties selon les fonctions suivantes : un conservateur, 5 bibliothécaires, de 7 magasiniers et de 4 Contrats Emploi Solidarité (CES).

Selon les fiches de poste, la part du temps de travail consacrée aux activités de service public est variable : 10% pour le conservateur, 40% pour les bibliothécaires et 70% pour les magasiniers et les CES.

Emplacement des postes d'accueil et de renseignement

Au rez-de-chaussée : existence d'une banque de prêt dans l'entrée et de bureaux tenus par les bibliothécaires dans chacune des deux salles et où ils effectuent une part de leur travail interne et leur temps de service public.

A l'étage : existence d'un bureau des périodiques qui informe sur l'utilisation de ces documents et, plus généralement sur les collections situées à ce niveau.

On y trouve également la Recherche Documentaire informatisée (RDI) et le Prêt Entre Bibliothèque (PEB).

Dans l'ensemble du texte on nommera désormais : le rez-de-chaussée, le premier niveau ; la salle de culture générale, le deuxième niveau ; l'étage, le troisième niveau.

CALENDRIER GENERAL

Phase I Choix du projet de Clermont-Ferrand

Lundi 2 février Forum des projets à l'Enssib. En l'absence du commanditaire Raymond Bérard, Mme Mayère présente le projet de réorganisation de l'accueil et du renseignement à Clermont-Ferrand, et commente la lettre de mission.

Mercredi 4 février Choix du projet de Clermont-Ferrand.

Lundi 16 février Répartition des rôles. Premier contact avec le correspondant de Clermont-Ferrand, François Cavalier, qui précise quelques points de la lettre de mission (avancement des travaux, problèmes concernant la répartition des rôles dans l'organisation de l'accueil).

Phase II Premier stage à Clermont-Ferrand

1) préparation du stage

Jeudi 19 février Définition des objectifs de la semaine. Préparation de la rencontre avec M. Cavalier. Elaboration de deux grilles d'enquêtes, l'une auprès du public, l'autre sous forme d'entretiens auprès de l'ensemble du personnel de la bibliothèque, afin d'évaluer la situation actuelle, de comprendre quelles sont les attentes de deux côtés, ce qu'on peut envisager pour mieux identifier les problèmes posés. Préparation d'une grille

d'observation afin d'étudier les pratiques des lecteurs, les problèmes qui peuvent se poser aux différents postes d'accueil et de renseignement.

2) premier stage (du 23 au 27 février)

Lundi 23 février Entretien avec M. Cavalier, qui présente la section Sciences et techniques de la BU dans le contexte général de la BMIU de Clermont-Ferrand et explique précisément les objectifs du projet dans leur contexte. Visite des locaux actuels et du chantier.

Mardi 24 février Réunion du comité de pilotage pour une mise au point des attentes précises de chacun. Premiers entretiens avec le personnel. Observation à quatre points d'accueil et de renseignement. Dépouillement des cahiers de suggestions.

Mercredi 25 février Entretiens avec le personnel. Début de l'enquête auprès du public. Rencontre avec Marie-Thérèse Jarrige, qui présente le projet tel qu'il est conçu par la direction de la BMIU de Clermont-Ferrand.

Jeudi 26 février Nouvelles observations. Suite de l'enquête auprès du public. Premier bilan. Préparation de la réunion du vendredi 27 février.

Vendredi 27 février Réunion du comité de pilotage : exposé des résultats des premières enquêtes et observations ; les problèmes principaux sont identifiés, et les démarches à poursuivre au cours des semaines suivantes sont proposées. Réunion du groupe, qui réfléchit aux modalités des prochaines opérations et aux nouvelles grilles à élaborer. Bilan de la première semaine de stage avec M. Cavalier.

**Phase III Premier diagnostic, investigations
complémentaires**

Lundi 2 mars Bilan du stage. Compte rendu de la réunion du comité de pilotage. Début d'élaboration des grilles de questions à soumettre, d'une part au public, d'autre part au personnel pour noter les questions posées par le public.

Jeudi 5 mars Début de la rédaction du cahier des charges du projet. Elaboration des deux nouvelles grilles de questions : l'une, remplie par le personnel, prendra en compte les demandes du public entre le 9 mars et le 2 avril, l'autre sera distribuée aux usagers posant des questions au personnel entre le 16 mars et le 6 avril.

Jeudi 12 mars Suite de l'élaboration du cahier des charges : premier diagnostic à partir des éléments retenus de la semaine de stage, proposition de nouveaux moyens d'investigation, définition des indicateurs de conformité.

Jeudi 19 mars Dépouillement des 50 questionnaires soumis au public au cours de la première semaine de stage. Bilan.

Mardi 24 mars Synthèse des entretiens avec le personnel. Bilan. Fin de la rédaction du Cahier des charges.

Mardi 31 mars Réunion du Comité de pilotage. Présentation du Cahier des charges du projet. Objectifs et premier diagnostic sont commentés, discutés, nuancés.

Jeudi 2 avril Rédaction d'un article pour la *Gazette des projets*.

Phase IV Deuxième stage à Clermont-Ferrand

(20-24 avril)

1) préparation du stage

Jedi 16 avril Mise au point des objectifs de la deuxième semaine de stage. Réflexion sur la méthode à utiliser pour dépouiller les nouvelles enquêtes sur Sphinx plus.

2) deuxième stage (du 20 au 24 avril)

Lundi 20 avril Discussion avec M. Cavalier sur les objectifs de la semaine et les moyens à mettre en oeuvre. Entretien avec un directeur d'UFR (responsable de la recherche). Elaboration de la typologie des questions du public à partir du questionnaire rempli par le personnel. Début de la saisie des questionnaires adressés au public sur Sphinx plus.

Mardi 21 avril Saisie des questionnaires. Relevé des plans des salles. Entretien avec un directeur d'UFR (responsable de l'enseignement en premier et deuxième cycles), puis avec M. Bérard.

Mercredi 22 avril Visite de la section Droit de la BU, puis de la section Lettres 1^{er} cycle. Entretien avec plusieurs enseignants (en biologie, chimie, mathématiques). Préparation de la réunion avec l'ensemble du personnel de la section Sciences et Techniques.

Jedi 23 avril Entretien avec un directeur d'UFR (responsable de l'UFR de STAPS). Préparation de la réunion. Réunion avec l'ensemble du personnel de la section. Bilan avec M. Cavalier.

Vendredi 24 avril Visite de la section Santé de la BU. Visite du fonds ancien et de la section Lettres 2^e cycle. Bilan du stage avec M. Cavalier.

Phase V Nouveau diagnostic, élaboration des scénarios

Jeudi 30 avril Saisie sur Sphinx plus des questionnaires remplis par le personnel.

Jeudi 7 mai Fin de la saisie des questionnaires. Elaboration des tableaux croisés. Premiers résultats.

Jeudi 14 mai Bilan des questionnaires. Premières pistes en vue de l'élaboration des scénarios.

Jeudi 4 juin Elaboration de trois scénarios.

Lundi 8 juin Rédaction du diagnostic définitif, élaboration précise des éléments communs aux différents scénarios et des trois scénarios identifiés.

Jeudi 11 juin Identification des indicateurs d'évaluation.

Jeudi 18 juin Présentation au Comité de pilotage des trois scénarios élaborés : choix du premier scénario.

Jeudi 25 juin Elaboration détaillée du scénario choisi.

Lundi 29 juin Présentation au Comité de pilotage du Cahier des charges de mise en œuvre du projet. Le scénario retenu est exposé en détail par le groupe projet devant le Comité, qui apporte quelques rectifications, précisions, fait quelques suggestions complémentaires.

Jeudi 3 juillet Rédaction du mémoire du projet.

Lundi 6 juillet Remise du mémoire.

CALENDRIER DU PROJET

	2-16 février	23-27 février	2 mars	5 mars	16 mars	31 mars	2 avril	6 avril	20-24 avril	30 avril- 14 mai	4 juin-11 juin	18 juin	25 juin	29 juin
Choix du projet														
1 ^{er} stage														
Entretiens avec le personnel														
Enquête n°1														
Analyse des résultats														
Enquête n°2														
Enquête n°3														
Cahier des charges														
2 nd stage														
Analyse des résultats														
Elaboration des scénarios														
Choix du scénario														
Cahier des charges de mise en œuvre														
Validation du cahier des charges														

Légende :

Enquête n°1 : enquête réalisée auprès du public lors de la première semaine de stage

Enquête n°2 : grilles remplies par le personnel prenant en compte les demandes du public

Enquête n°3 : deuxième enquête auprès des usagers

JOURNAL DE BORD

Notre équipe s'est constituée autour du projet " mise en place d'un dispositif d'accueil et de renseignement ", proposé par la section Sciences et Techniques de la BMIU de Clermont-Ferrand, en raison d'un intérêt commun pour les fonctions de service public dans une bibliothèque universitaire. Après avoir pris connaissance de la lettre de mission, nous nous sommes répartis les rôles entre nous, Caroline Fieschi comme chef de projet ; Florence Bodeau comme responsable de la planification ; Yann Marchand comme responsable de la communication et Sandrine Turck comme responsable de la documentation.

I. Définition du projet (février 1998)

A. La lettre de mission

La lettre de mission nous a été présentée une première fois le 2 février par Anne Mayère, puisque, en raison de la distance, ni Raymond Bérard, le commanditaire, ni François Cavalier, le correspondant sur place, n'avaient pu faire le déplacement. Une fois l'équipe constituée, le 4 février, nous en avons pris connaissance plus en détail. Dans le projet de mise en place d'un dispositif d'accueil et de renseignement, les aspects les plus importants étaient à nos yeux l'aménagement des espaces et la réorganisation des tâches du personnel.

B. Rencontre avec des décideurs de la BMIU

L'analyse de la lettre de mission fut confirmée et approfondie par nos entretiens avec François Cavalier puis avec Marie-Thérèse Jarrige, adjointe de Raymond Bérard à la direction de la BMIU. Nous avons profité d'une conversation téléphonique avec François Cavalier, qui n'a eu lieu, pour des raisons pratiques, que le 16 février, pour

affiner notre compréhension du projet. A notre demande, il a parlé de la situation de la bibliothèque en matière d'accueil et de renseignement et de l'état d'avancement des travaux, ainsi que de sa conception de notre participation au projet. Alors que nous pensions que l'aménagement des espaces était la composante principale du projet, nous nous sommes rendus compte que l'essentiel était de réfléchir à l'accueil et au renseignement, en termes d'organisation du personnel et grâce à une meilleure connaissance des besoins du public⁴. Il nous a semblé que le projet s'en trouvait restreint, ce qui nous a causé une petite déception. Cependant, la suite des événements a prouvé que le projet ainsi défini restait très vaste.

Au cours de notre premier stage, le 25 février, nous avons eu une entrevue avec Marie-Thérèse Jarrige, qui nous a permis de replacer notre projet dans le cadre plus général de la BMIU⁵. Ce n'est qu'au cours du second stage, le 21 avril, que nous avons rencontré Raymond Bérard, jusque-là en voyage d'étude aux Etats-Unis. Cet entretien, qui venait trop tard pour nous aider à préciser notre objectif, nous a cependant permis de comprendre l'envergure du projet, dans le cadre d'une réorganisation progressive de l'accueil et du renseignement dans toutes les sections de la BU⁶.

Le comité de pilotage, composé de François Cavalier, Christine Bigot, responsable de la communication pour toute la BMIU, Bernadette Boutin, bibliothécaire et adjointe de François Cavalier, Gaël Bourdet, bibliothécaire, Marie-Lucie Sverzut et Annie Danglard, magasiniers, se réunit pour la première fois le 24 février. Il nous exposa ce que devait être à ses yeux la tâche de l'équipe projet et nous permit de préciser la direction dans laquelle nous allions travailler. Il nous demandait en effet d'analyser l'existant, donc de localiser les postes d'accueil et de renseignement bibliographique, d'étudier la répartition du travail entre les différentes catégories de personnel suivant les lieux (en particulier l'articulation entre les deux niveaux de la bibliothèque) et pour cela d'établir une typologie des demandes du public mettant en évidence le temps consacré à donner la réponse⁷.

⁴Cf annexe 14.

⁵Cf. annexe 14.

⁶Cf. annexe 14.

⁷Cf. annexe 8 p. 107 et annexe 14.

II. Etude d'opportunité (mi-février à fin mars 1998)

A. Premières investigations

1) Elaboration

Avant le premier stage, lors de la séance de travail du 19 février, nous avons élaboré deux questionnaires, l'un en direction du personnel de la bibliothèque et l'autre en direction du public⁸. Nous avons l'intention de réaliser une quinzaine d'entretiens avec le personnel chargé du service public, en sélectionnant en nombre égal des bibliothécaires et des magasiniers, ainsi que quelques CES, et de tester le questionnaire destiné au public grâce à une quinzaine d'entretiens préliminaires. Nous avons aussi pris la décision d'une autre méthode d'investigation, l'observation des usages du public et du personnel aux postes d'accueil et de renseignement⁹. Le premier comité de pilotage a avalisé les questionnaires, après y avoir apporté quelques modifications et donné son accord pour que nous effectuions des périodes d'observation¹⁰.

2) Réalisation

Avant de commencer à administrer les questionnaires, le premier jour du stage, nous avons pris le temps de découvrir la bibliothèque. François Cavalier nous a fait une présentation générale des ressources documentaires de la BMIU et de la section Sciences et techniques, puis nous avons visité le bâtiment ainsi que le chantier.

Dans l'après-midi du jour suivant, une fois intégrées les modifications apportées par le comité de pilotage aux questionnaires, nous avons pu effectuer les premiers entretiens avec le personnel, qui se sont poursuivis le lendemain, 25 février, et le surlendemain, 26 février. L'interrogation du public fut réalisée les 25 et 26 février, en même temps que des entretiens avec le personnel, car nous travaillions par équipe de deux.

Enfin, nous nous sommes réservés quelques plages d'observation des contacts entre le public et le personnel, les 24 et 26 février entre midi et deux heures, comme l'avait

⁸Cf. annexe 7 et partie sur la méthodologie.

⁹Cf. annexe 17.

¹⁰Cf. annexe 15.

prescrit le comité de pilotage. Nous n'avons pas renouvelé cette expérience car elle s'est révélée peu fructueuse¹¹.

A la fin du premier stage, nous avons interrogé tous les membres du personnel en contact avec le public et administré 50 questionnaires aux usagers.

3) Exploitation des éléments recueillis

Pour le second comité de pilotage, qui s'est tenu le 27 février, à la fin de la première semaine de stage, nous avons fait une analyse rapide des données recueillies jusque-là, et plus spécialement des questionnaires au public. Certains membres du comité de pilotage ont été désagréablement surpris par les résultats, qui remettaient en cause leurs habitudes de travail. Par exemple, il est apparu que les deux niveaux n'étaient pas utilisés conformément à ce que croyait le personnel ; que plus d'un tiers des lecteurs ne posait jamais de questions et qu'un nombre non négligeable n'osait pas déranger des bibliothécaires occupés à leur travail interne¹².

Le dépouillement complet des deux questionnaires fut fait une fois de retour à Lyon, lors des séances de travail des 5, 12 et 19 mars.

B. Le cahier des charges du projet

Le cahier des charges du projet fut rédigé lors des séances de travail des 5, 12, 19 et 24 mars. Notre but était de mettre au clair l'objet de notre projet, l'accueil et le renseignement à la section Sciences et techniques de la BMIU ; les objectifs visés, la réorganisation de ces fonctions en vue d'une amélioration du service à l'utilisateur ; les premiers éléments de diagnostic dégagés grâce à nos deux enquêtes. Nous avons aussi élaboré des investigations complémentaires, des indicateurs de conformité pour évaluer l'avancement du projet et nous avons établi un planning et un budget. Ces deux derniers éléments nous ont paru particulièrement difficiles, car nous manquions de données, d'autant plus que le projet lui-même repose sur une amélioration qualitative du service public, qu'il est difficile de chiffrer¹³. Ce cahier des charges fut validé par le comité de pilotage du 31 mars¹⁴.

¹¹Cf. partie sur la méthodologie.

¹² Cf. annexe 7 et 8.

¹³Cf. cahier des charges (annexe 5).

¹⁴Cf. annexe 15.

Quelques jours après que le cahier des charges a été validé, nous avons écrit un article pour la *Gazette des projets*, dans lequel nous avons fait le point sur l'état d'avancement du projet¹⁵.

III. Etude de faisabilité (avril à juin 1998)

A. Investigations complémentaires

1) Elaboration

Dès le comité de pilotage du 27 février, de nouveaux outils d'investigation furent élaborés en accord avec toutes les personnes présentes. On convint qu'entre le 9 mars et le 2 avril, le personnel noterait dans un cahier toutes les demandes faites par des lecteurs, la réponse donnée et le temps passé (selon une grille que l'équipe projet devait encore mettre au point)¹⁶. La question fut aussi débattue de savoir si l'on ferait un nouveau questionnaire au public, et dans ce cas il fallait choisir à quel public s'intéresser : celui qui s'adresse au personnel et a déjà une certaine maîtrise de la bibliothèque ou celui qui n'a que peu d'idées des ressources de la bibliothèque. Ce point ne fut pas résolu immédiatement, mais l'équipe décida peu après, en accord avec Anne Mayère et François Cavalier, d'élaborer un second questionnaire qui serait administré par le personnel aux usagers qui s'adressaient à lui.

La grille de questions que le personnel devait remplir à chaque fois qu'une demande lui était adressée par le public fut élaborée lors de la séance de travail du 2 mars et faxée à François Cavalier. Nous avons utilisé une partie de la séance de travail du 5 mars pour réaliser la grille d'interrogation du public.

¹⁵ Cf. annexe 18.

¹⁶ Cf. annexe 15.

2) Réalisation

La première grille fut remplie par le personnel comme prévu entre le 9 mars et le 2 avril, tandis que la seconde fut administrée pendant trois semaines au public posant des questions entre le 16 mars et le 6 avril¹⁷.

Lors du second stage, qui eut lieu du 20 au 24 avril, nous avons poursuivi nos investigations de manière à appréhender notre objet de manière plus globale et à avoir une vision plus large des choses. C'est pourquoi nous avons rencontré des directeurs d'UFR, le directeur de l'UFR Recherche (le 20 avril), et celui de l'UFR Enseignement de l'Université Blaise Pascal (le 21 avril), puis le directeur de l'UFR STAPS (le 23 avril). Nous voulions en effet savoir de quelle manière ils envisageaient les relations de l'université avec la BU, s'ils faisaient des prescriptions bibliographiques à leurs étudiants et comment ils percevaient l'accueil et le renseignement à la BU. Dans le même but, nous avons pris rendez-vous avec des enseignants, en chimie, en biologie et en mathématiques (le 22 avril).

Ces entretiens nous aidèrent peu pour imaginer des scénarios originaux d'organisation de l'accueil et du renseignement à la BU, mais nous firent comprendre l'environnement dans lequel elle se trouvait. Les directeurs d'UFR et les enseignants avaient, en général, peu de choses à dire sur la BU et encore moins sur le service au public qu'ils en attendaient¹⁸.

Durant cette seconde semaine de stage, nous avons décidé de visiter d'autres sections de la BMIU pour avoir un point de comparaison. Cette initiative s'est avérée d'autant plus justifiée que, ayant rencontré M. Bérard le 21 avril, nous avons réalisé combien le projet qui était mené à la section Sciences et Technique s'inscrivait dans un cadre plus vaste de mise en place d'une véritable politique d'amélioration de l'accueil et du renseignement à la BMIU. Nous nous sommes donc rendus le 22 avril à la section Droit et à la section Lettres Premier Cycle, et le 24 avril à la section Santé. En Droit et Lettres Premier Cycle, un poste de renseignement avait été mis en place quelques mois auparavant, un peu plus tôt en Droit qu'en Lettres, mais nous avons observé qu'il y avait des difficultés pour qu'il soit occupé en permanence. Le poste de renseignement de la section Santé était en cours d'aménagement¹⁹.

¹⁷ Cf. diagnostic du cahier des charges de mise en œuvre du projet et annexe 8.

¹⁸ Cf. annexes 10 et 11.

¹⁹ Cf. annexe 12.

Ayant saisi l'opportunité d'une matinée libre dans l'emploi du temps de notre stage à la BNF, nous avons fini par la visite de la BU d'Orsay, le 28 mai. Cet établissement, pour des collections qui sont deux fois plus importantes que celles de la section Sciences et techniques de Clermont-Ferrand, dispose d'un personnel nettement supérieur en nombre, notamment en conservateurs (il y en a onze). Nous avons pu observer là un poste de renseignement tenu en permanence, mais nous n'y avons pas trouvé le modèle que nous espérions. En effet, les conservateurs ont exprimé leur désir d'améliorer, là aussi, l'accueil et le renseignement²⁰.

3) Exploitation des données et élaboration d'un diagnostic définitif

Le premier questionnaire, rempli par le personnel de la bibliothèque, comportait 487 réponses, tandis que le second en comportait 225. Il s'agissait de chiffres considérables et il ne pouvait plus être question pour nous de dépouiller ces documents à la main, comme nous l'avions fait avec les enquêtes réalisées lors du premier stage. Par conséquent, ayant fait appel à M. Lafouge, nous avons été initiés à l'utilisation du logiciel Sphinx plus de traitement des données lors de la séance de travail du 16 avril.

Nous avons eu le temps de dépouiller tous les questionnaires remplis par le public, les moins nombreux, pendant les temps morts de notre seconde semaine de stage, et nous en avons présenté les premiers résultats le 23 avril, avant-dernier jour du second stage, lors d'une réunion de l'ensemble du personnel. Cette réunion nous a surtout permis de mettre au courant tous les bibliothécaires et les magasiniers, notamment ceux qui ne faisaient pas partie du comité de pilotage, de l'état d'avancement du projet et de recueillir leurs réactions à ce sujet. Beaucoup de points clés de notre réflexion ont été évoqués et nous avons alors pu percevoir les objections qui pourraient nous être faites, selon le type de solution que nous proposerions.

Par exemple, un bibliothécaire a évoqué le fait que, même quand il travaille en service interne, il peut être sollicité pour répondre à la requête d'un usager, et que par conséquent, le temps passé au poste de renseignement ne doit pas excéder 30 % de son temps de travail. Cette remarque, parmi d'autres, nous a paru importante à prendre en compte pour notre travail ultérieur. D'autres ont évoqué la crainte de ne pas être compétents dans toutes les situations. Mais dans l'ensemble, il nous a semblé que le personnel s'habitueait peu à peu à l'idée du changement et que certaines réticences à

²⁰Cf. annexe 13.

l'égard de la nouvelle organisation tendaient à disparaître, notamment chez des bibliothécaires qui, au début, n'étaient pas convaincus de la nécessité de tenir un poste de renseignement en permanence²¹.

Les questionnaires remplis par le personnel furent longs à dépouiller, d'autant plus que nous avons alors rencontré quelques difficultés dans le maniement du logiciel. Nous avons commencé une fois de retour à Lyon et toutes les séances de travail dévolues au projet entre le 30 avril et le 14 mai y furent consacrées. Le dépouillement s'est trouvé ralenti pour des raisons matérielles. En effet, l'école ne disposant que de quelques ordinateurs munis du logiciel Sphinx, il n'a pas toujours été facile de trouver des plages de temps convenables. De plus, nous n'étions pas experts dans le maniement du logiciel et nous avons effectué quelques fausses manœuvres qui nous ont fait perdre du temps. Le diagnostic fut établi définitivement le 8 juin²².

B. Les propositions

1) Les trois scénarios

Les scénarios furent élaborés dans les semaines du 4 et du 11 juin. Il nous était interdit d'envisager une augmentation du personnel de façon à tenir des postes de renseignement ou d'accueil à chacun des trois niveaux de la bibliothèque (1^{er} niveau comportant une salle de référence et les collections plutôt destinées aux étudiants en 1^{er} et 2^e cycles, 2^e niveau avec la salle de culture générale, 3^e niveau comportant les périodiques et les ouvrages destinés aux étudiants en 3^e cycle et aux enseignants chercheurs). Nous avons donc dû proposer des solutions privilégiant le public fréquentant tel ou tel niveau de la bibliothèque. Le poste de renseignement bibliographique devait de toute façon se trouver au 1^{er} niveau, le plus fréquenté et celui par lequel les étudiants entrent, mais on pouvait choisir d'établir un poste d'accueil soit en salle de culture générale, soit au 3^e niveau. Ces deux alternatives constituaient chacune un scénario, tandis que le dernier scénario proposait une réorganisation des collections de façon à dépasser le choix que nous faisons implicitement entre l'un ou l'autre public dans les précédents scénarios²³.

²¹ Cf. annexe 16.

²² Cf. cahier des charges de mise en œuvre du projet.

²³ Cf. annexe 6.

A l'issue du comité de pilotage du 18 juin, c'est le scénario I qui fut choisi. Le dispositif d'accueil et de renseignement proposé se composait de la banque de prêt, qui faisait office de lieu d'accueil, dans le hall d'entrée et d'un poste de renseignement dans la salle de référence du 1^{er} niveau, tandis que nous prévoyions un poste d'accueil au 3^e niveau. Pour le développement de ce scénario, les membres du comité de pilotage nous demandèrent de réfléchir à des animations dans la salle de culture générale (un point qui faisait partie du scénario II)²⁴. Nous avions une petite préférence pour le scénario II, qui nous paraissait plus ambitieux, mais nous comprenions qu'il était difficile d'introduire en même temps plusieurs changements conséquents dans les habitudes de travail.

2) Le cahier des charges de mise en oeuvre du projet

C'est dans la semaine du 25 juin que nous avons rédigé le cahier des charges final, dans lequel nous avons développé le scénario choisi. Il est à noter que les déplacements à Clermont-Ferrand nous ont privés d'un certain nombre d'heures de travail, normalement dévolues au projet. Ce qui ne nous avait pas gêné au début, car nous disposions encore de beaucoup de temps, est devenu un handicap sur la fin, en particulier quand nous n'avions qu'une semaine pour développer le scénario choisi.

Dans ce document, nous avons été attentifs à expliciter le dispositif d'accueil et de renseignement (la place des différents postes et leur rôle), le personnel qui s'y tiendrait et dans quelles conditions (nous avons particulièrement dû éclaircir le principe du roulement de toute une catégorie de personnel sur les mêmes postes) et les outils dont il disposerait à ces postes. Nous avons émis des recommandations en matière de signalétique et de confection de plaquettes explicatives, dans la mesure où ces réalisations influent sur le nombre et la nature des questions adressées au personnel. Enfin, puisque, faute de personnel, il nous était impossible de proposer une permanence en salle de culture générale, nous avons cherché à rattacher cette salle d'une autre manière au dispositif d'accueil et de renseignement de la bibliothèque, en proposant des animations²⁵.

²⁴Cf. annexe 15.

²⁵ Cf. cahier des charges de mise en oeuvre du projet.

Le cahier des charges de mise en œuvre du projet fut validé, moyennant quelques approfondissements, notamment sur les formations préconisées, par le comité de pilotage du 29 juin²⁶.

²⁶ Cf. annexe 15.

METHODOLOGIE

I - Méthodes de travail

- Méthode de travail générale

Tout en respectant la répartition des rôles définies au début du projet, l'équipe a généralement travaillé en groupe : pour la création l'administration et le traitement des questionnaires par exemple. Le travail a pu parfois être effectué par une seule personne mais toujours après une discussion avec les autres membres de l'équipe projet.

- La communication

Le projet amélioration de l'accueil et du renseignement à la section Sciences et techniques s'inscrit dans le cadre plus vaste de la politique de la BMIU initiée par M.Bérard, c'est donc sous son autorité que l'ensemble du travail a été effectué.

C'est cependant avec M.Cavalier, le correspondant sur place et directeur de la section que s'est déroulé l'essentiel du projet, ainsi qu'avec le comité de pilotage, composé de membres du personnel de la bibliothèque.

C'est devant ce comité de pilotage que les différentes propositions ont été présentées et c'est toujours lui qui, en dernier ressort, a décidé des orientations à prendre ou des méthodes à suivre ; toutes les étapes ont ainsi été successivement validées.

Entre les différentes réunions du comité de pilotage, le travail à été réalisé avec l'aide et les conseils de M.Cavalier.

Afin de permettre à tous les membres du personnel de se familiariser avec le travail en cours et les évolutions qui en découleraient, une réunion a été organisée durant le second stage par M.Cavalier ; elle a permis de présenter le projet, ses tenants et ses aboutissants, de prendre en compte les remarques de chacun et, pour le groupe projet, de se faire une idée plus précise des difficultés à venir.

Par ailleurs, un article a été rédigé pour la *Gazette des projets*, article faisant le point à un moment donné du travail fait et de son évolution.

D'une façon générale, la communication des différentes étapes du projet au Comité de pilotage, la prise en compte de ses remarques ainsi que la communication interne au groupe furent une des clés de l'aboutissement du travail.

- Définition des méthodes d'enquêtes

En l'absence de données statistiques précises concernant la fréquentation de la bibliothèque et les pratiques des usagers, il a fallu, conformément à la lettre de mission, procéder à une analyse de l'existant. Pour ce faire, trois modes d'investigation ont été retenues dans un premier temps ; un questionnaire destiné au public de la bibliothèque (enquête n°1) et visant à mieux connaître ses pratiques, ses besoins et ses attentes, des entretiens avec le personnel et une observation in situ du fonctionnement de la section et en particulier des postes d'accueil et de renseignement dits de service public, observations qui se sont révélées peu pertinentes en raison du faible nombre de personnes travaillant aux postes de renseignement entre 12 heures et 14 heures.

A l'issue de ce stage deux nouveaux questionnaires ont été élaborés, dont la passation fut assurée par le personnel tenant les postes de service public. Un premier, rempli par les personnels à l'issue de chaque demande de renseignement (enquête n°2) et un troisième, destiné aux usagers de la bibliothèque et distribué par le personnel lors d'une demande ou d'un passage à la banque de prêt (enquête n°3).

II - Création et administration des questionnaires

A - L'élaboration des différents questionnaires

Les différents questionnaires et grilles d'entretien ont toujours été soumis à Anne Mayère et François Cavalier (voir annexe 7).

- Objectifs

L'objectif de l'enquête n°1 était de permettre une meilleure connaissance du public et des usages qu'il pouvait faire des collections de la bibliothèque, de ses espaces et des services quelle offre.

Le questionnaire rempli par le personnel (enquête n°2) devait permettre d'établir une typologie des questions, le temps nécessaire pour y répondre, les moyens mis en œuvre pour ce faire et les renvois sur d'autres services qu'elles nécessitaient éventuellement.

Enfin, le questionnaire à destination des usagers (enquête n°3) fut distribué à toute personne formulant une demande de renseignement. Son but était de connaître les modes de recherche de renseignement des usagers, de savoir quelles demandes étaient

adressées aux différents postes afin d'établir une typologie des demandes, de savoir enfin quelle perception ils avaient des services d'accueil et de renseignement de la section.

Le second devait permettre de connaître non seulement le temps nécessaire pour répondre à tel ou tel type de question mais aussi les outils utilisés pour ce faire et les renvois éventuels effectués

- Problèmes méthodologiques

Le questionnaire élaboré et administré durant le premier stage était bien évidemment le premier réalisé par les membres de l'équipe projet et malgré l'aide d'Anne Mayère et de François Cavalier, un certain nombre de biais et d'erreurs sont apparus. Avant de s'attacher aux questionnaires des enquêtes n°2 et n°3, il convient de revenir à celui de la première enquête.

En premier lieu et en l'absence de données statistiques préexistant à l'enquête, il n'a pas été possible de définir a priori un échantillon. C'est donc empiriquement que les questionnaires ont été administrés, en s'efforçant toutefois de respecter quelques données simples : ainsi l'équipe projet s'est-elle efforcé d'interroger des usagers dans toutes les salles de la bibliothèque. Deuxièmement, il a été difficile de refléter de façon relativement exacte le public de la bibliothèque, en particulier celui des enseignants chercheurs. utilisant principalement et ponctuellement les services du PEB et de la RDI, ils sont donc difficiles à rencontrer.

Concernant le questionnaire proprement dit, le principal problème rencontré a été l'impossibilité d'utiliser les réponses à certaines questions, soit que les relances en cas de questions ouvertes n'aient pas été définies (d'où une multiplicité de relances différentes et l'impossibilité d'en tenir compte), soit enfin que l'ordre logique d'enchaînement des questions n'ait pas donné satisfaction.

En ce qui concerne les questionnaires des deux autres enquêtes, il avait été intégré à l'analyse informatique des données deux grilles permettant de mesurer le degré de remplissage des questionnaires et permettant ainsi de savoir s'ils avaient fait l'objet d'une bonne compréhension. D'après les résultats obtenus, il semble que oui, y compris pour certaines questions dont les formulations peut être maladroites pouvaient entraîner une réponse plutôt qu'une autre.

B - L'administration des questionnaires

Si le questionnaire de l'enquête n°1 a été administré par l'équipe projet au sein de la bibliothèque, la passation des deux autres a été assurée par les membres du personnel, magasiniers et bibliothécaires. Ils l'ont donc été aux différents postes d'accueil et de renseignement de la section, avec cependant des différences notables selon les endroits : ainsi les personnels du bureau des périodiques, par exemple, les ont distribués lors de chaque demande et de façon systématique quand les bibliothécaires le faisaient pour des questions relevant essentiellement du renseignement bibliographique.

Concernant les enseignants chercheurs, un biais important a été introduit : pour toucher cette catégorie d'utilisateurs de la bibliothèque, des questionnaires leur ont été envoyés. La réponse ne portait donc plus sur une situation particulière mais était une appréciation globale de l'accueil à la section sciences et techniques.

III - Le traitement des questionnaires

A - Le traitement manuel

Ce type de traitement n'a été effectué que pour le traitement du questionnaire de l'enquête n°1 et ce pour deux raisons : d'une part l'utilisation du logiciel Sphinx plus n'aurait pas été pertinente étant donné la taille relativement modeste de l'échantillon étudié (50 personnes) et d'autre part il était important de pouvoir présenter des données chiffrées à l'issue du premier stage lors de la réunion du comité de pilotage (lors du deuxième stage, l'ENSSIB a mis à disposition de l'équipe projet un ordinateur portable équipé du logiciel).

B - L'utilisation du logiciel Sphinx plus

Ce logiciel a été mis en œuvre pour le traitement des questionnaires "utilisateurs demandeurs" (225 réponses) et personnel (487 réponses). Par la masse d'informations recueillies, ils nécessitaient impérativement un traitement informatisé.

- Avantages

Sphinx plus est un logiciel de traitement statistique de données, c'est donc un outil précieux en termes de rapidité de traitement et de fiabilité des résultats obtenus.

Il offre en outre la possibilité non négligeable d'afficher les résultats soit sous forme de pourcentages, soit sous forme de résultats bruts et de les afficher soit en tableau, soit en diagrammes, soit en secteurs. Il permet surtout de réaliser des tableaux croisés, essentiels pour obtenir certaines informations.

- Inconvénients

Sa souplesse n'est cependant pas infinie ; ainsi certains tableaux des questionnaires ont dû être fractionnés afin de les intégrer sur le logiciel.

Il n'autorise pas non plus l'insertion de commentaires sous les tableaux, obligeant à des aller-retour sur un fichier Word.

Enfin, tout travail de mise en forme des diagrammes et des secteurs est particulièrement ardu.

**Projet Section sciences et techniques de la Bibliothèque municipale
et interuniversitaire de Clermont-Ferrand**

CAHIER DES CHARGES DE MISE EN ŒUVRE

**ENSSIB
29 juin 1998**

OBJET

Le projet a pour objet l'accueil et le renseignement à la section Sciences et techniques de la Bibliothèque municipale et interuniversitaire (BMIU) de Clermont-Ferrand.

OBJECTIF

L'objectif est une réorganisation de l'accueil et du renseignement en vue d'une amélioration du service à l'utilisateur à l'occasion de l'ouverture d'une extension des espaces de lecture.

La construction d'une extension de 900 m² va ajouter aux deux niveaux existants un nouvel espace consacré à une salle de culture générale. La division accrue des espaces et la distinction renforcée entre espace de service public et espace de bureaux rendent nécessaire une réorganisation des services et des espaces d'accueil et de renseignement. Cette réorganisation suppose de reconsidérer la répartition des tâches au sein de l'équipe. Il s'agirait de mieux définir ce que doivent être les activités d'accueil et de renseignement bibliographique en explicitant les rôles de chaque catégorie de personnel en fonction de ses compétences spécifiques.

Plus précisément, il s'agit de proposer une nouvelle organisation de l'activité du personnel en matière de service public. Elle sera définie en fonction de la nouvelle organisation des espaces et consistera à identifier les postes d'accueil et de renseignement, concevoir leur mode de fonctionnement et définir les moyens nécessaires à leur mise en œuvre.

Le projet est une composante d'une réorganisation plus générale. Ainsi, le gros œuvre de l'extension et la rénovation des salles sont déjà presque entièrement réalisés. De même, la signalétique a déjà fait l'objet de propositions de la part d'une société de design graphique.

DIAGNOSTIC

I. Caractéristiques du public

1) Un public majoritairement étudiant

La BU Sciences et techniques est fréquentée majoritairement par des étudiants des 1^{er} et 2^e cycles. Les enquêtes réalisées montrent que les étudiants de 3^e cycle sont peu nombreux. Les disciplines les plus représentées sont la biologie et la physique, puis, loin derrière, les mathématiques, la chimie et les STAPS. Il faut noter en outre que, sur les 6049 lecteurs inscrits à la BU, 5826 sont des étudiants²⁷.

2) Les besoins du public

D'après l'enquête réalisée lors du premier stage, il apparaît que les étudiants adressent peu de demandes au personnel, surtout quand ils sont en 1^{er} cycle, et qu'ils ont en général peu d'attentes à l'égard de la bibliothèque. Cela est peut-être à rattacher au manque de prescriptions bibliographiques de la part de leurs enseignants, ou au fait qu'ils n'osent pas s'adresser au personnel, notamment quand celui-ci leur paraît absorbé par son travail²⁸.

3) Les flux

Dans l'année, on note une très grosse affluence du public à partir du mois d'octobre jusqu'en janvier. La fréquentation baisse légèrement entre février et mai. Elle est faible entre juin et septembre. Dans la semaine, ce sont les jours de milieu de semaine, de mardi à jeudi, qui sont le plus fréquentés. Enfin, dans la journée, la forte affluence entre midi et deux heures, que l'on nous a signalée et que nous avons constatée, ne se répercute pas sur le nombre de questions posées, soit qu'il n'y ait eu personne aux renseignements pour y répondre et la noter, soit que le public qui vient entre midi et deux heures ne pose pas de questions en raison d'un usage particulier de la bibliothèque.

²⁷ Cf. annexe 8.

²⁸ Cf. annexe 8.

Il faut noter que ces données proviennent d'une enquête réalisée sur trois semaines seulement²⁹.

II. Les pratiques du public

1) Orientation au sein de la bibliothèque

L'enquête réalisée lors du premier stage montre que les niveaux ne sont pas fréquentés selon ce qui était prévu à l'origine, à savoir le premier niveau par les 1^{er} et 2^e cycles et le second niveau par les 3^e cycle et les chercheurs³⁰.

2) Consultation des documents

Les usagers consultent beaucoup les ouvrages, mais peu les autres types de documents, comme les périodiques, les cédéroms et même internet. Pour trouver leur documentation, ils vont en général chercher directement dans les rayons qui les intéressent. On remarque cependant d'autres usages de la bibliothèque, comme salle de travail où l'on apporte ses documents personnels, ou même comme lieu de détente, notamment entre midi et deux heures, en raison de l'absence de salle disponible pour les étudiants sur le campus. L'ouverture de la Maison de l'étudiant, ou celle de la salle de culture générale, pourrait drainer ce type de public, mais le manque d'indications précises sur ce qu'offrira la Maison de l'étudiant rend toute prospective difficile³¹.

3) Typologie des questions posées

Les questions les plus fréquemment posées au personnel, telles qu'elles apparaissent dans le questionnaire rempli sur la période du 9 mars au 2 avril par tout le personnel et à tous les postes, concernent tout d'abord la localisation d'un document dans la bibliothèque (18 % des questions sur un total de 487 questions traitées), le matériel, à savoir les photocopieuses, la monnaie, les transparents... (16 %), des informations générales internes, les horaires d'ouverture, les modalités de prêt, les inscriptions (14 %), des recherches sur un périodiques (11 %) et des recherches par thème (10 %).

²⁹ Cf. annexe 8.

³⁰ Cf. annexe 8.

³¹ Cf. annexe 8.

Quand on examine de plus près la répartition de ces demandes par rapport aux différents postes de renseignement et d'accueil de la bibliothèque, on remarque que les questions les plus posées à la banque de prêt concernent la localisation d'un document dans la bibliothèque (36 % des questions posées à la banque de prêt), des informations générales internes (17 %) et le matériel (13 %). Aux bureaux des bibliothécaires en salle, les recherches par thèmes forment 37 % des demandes et la localisation d'un document dans la bibliothèque 29 %. Enfin, au bureau des périodiques, les questions sur le matériel sont les plus nombreuses (23 %), puis viennent les recherches sur un périodique (18 %), les problèmes informatiques (13 %), la localisation d'un document dans la bibliothèque (12 %) et les informations générales internes (11 %).

Il apparaît donc que chacun à son poste remplit plus ou moins le rôle qui lui est dévolu dans l'organisation du travail : beaucoup d'orientations ou de renseignements généraux à la banque de prêt, des recherches bibliographiques plus poussées aux bureaux des bibliothécaires en salle, tandis que le bureau des périodiques se consacre beaucoup aux demandes concernant le matériel, les périodiques, les problèmes informatiques (les cédéroms sont souvent bloqués) et à des renseignements généraux. En fait, on remarque que les recherches par thème sont adressées à 46 % aux bureaux des bibliothécaires en salle, mais tout de même à 40 % à la banque de prêt et au bureau des périodiques. Les bureaux des bibliothécaires et la RDI sont donc identifiés comme des lieux de renseignement par une majorité de lecteurs, mais pour les autres, le doute subsiste quant à la personne à laquelle il convient de s'adresser pour ce type de demandes³².

III. Le personnel

1) Stabilité de l'effectif

La bibliothèque a bénéficié de la création d'un poste de magasinier en vue de l'ouverture d'un troisième niveau, consacré à la culture générale, mais cette création est intervenue longtemps à l'avance et le poste supplémentaire a été intégré au fonctionnement normal de la bibliothèque.

2) Clivage entre les deux niveaux

On remarque que la communication se fait mal entre les deux niveaux actuels de la bibliothèque, d'autant plus que le personnel ne tourne pas sur les deux étages.

3) Les renvois

Les questionnaires ont montré qu'il y a peu de renvois entre les différents membres du personnel (soit qu'ils répugnent à cela, soit qu'il y ait de toute façon peu de questions nécessitant l'appel à une personne plus compétente)³³.

4) Outils utilisés pour répondre aux questions

Parmi les outils que le personnel déclare utiliser pour répondre à la demande d'un lecteur, l'opac est certes souvent cité, mais on trouve surtout des mentions de connaissances ou compétences personnelles³⁴.

IV. Éléments favorables à la mise en œuvre du projet

1) Milieu

Le projet de réorganisation de l'accueil et du renseignement à la section sciences et techniques est le résultat d'une volonté explicite de la direction de la BMIU; il s'agit là d'un projet d'extension de la section impliquant une réorganisation de ses espaces et bénéficiant d'un soutien sans failles de la direction.

Cette réorganisation s'inscrit en outre dans un mouvement plus vaste de réorganisation et d'aménagement du campus des Cézeaux qui comprend, entre autres, la construction à proximité immédiate de la bibliothèque d'une maison de l'étudiant susceptible d'amener de l'animation ainsi qu'un nouvel usage de la place Vasarely, désormais non plus seulement lieu de passage mais également lieu de vie ; dans ce nouveau cadre, l'entrée à la bibliothèque se fera sur la place.

³² Cf. annexe 8.

³³ Cf. annexe 8.

³⁴ Cf. annexe 8.

2) Missions

Si les missions traditionnelles de la section demeurent, il n'en reste pas moins que l'ouverture d'une salle de culture générale implique une réflexion sur son intégration dans la bibliothèque ainsi que la prise en compte de nouveaux usages. Par l'apport éventuel d'un nouveau public, elle constitue pour le personnel l'opportunité de faire découvrir et utiliser les ressources actuelles à des non-utilisateurs de la bibliothèque.

3) Matériel

La construction de la salle de culture générale implique un certain nombre de changements dans l'organisation actuelle et en premier lieu la création de nouveaux espaces plus accueillant, attractifs et mieux situés. Mais elle a également d'autres implications : la rénovation des salles de lecture actuelles, la dissociation plus accentuée entre les espaces de travail interne et les espaces de service public ainsi qu'une amélioration de la signalétique.

4) Main d'œuvre

Le projet actuel a entraîné pour la bibliothèque l'attribution d'un poste de magasinier supplémentaire.

V. Éléments défavorables à la mise en œuvre du projet

1) Milieu

Le site actuel de la bibliothèque souffre de deux catégories de problèmes : l'une relève de la situation géographique même de l'établissement, implanté sur un campus isolé en périphérie de Clermont-Ferrand et donc peu animé, l'autre des relations, très ténues, entre la bibliothèque et son environnement universitaire, tant avec les UFR qu'avec les enseignants. Ce manque de rapports est encore renforcé par la faible prescription documentaire des enseignants, en partie inhérentes aux matières scientifiques.

2) Missions

S'il y a des opinions convergentes sur ce que sont les missions de la bibliothèque, il existe des différences d'appréciation très nettes au sein du personnel pour expliciter la

notion même de service public. En parallèle, le rapport aux utilisateurs diffère nettement selon que l'on souhaite favoriser l'autonomie du lecteur ou au contraire l'accompagner dans sa démarche.

3) Matériel

L'organisation spatiale actuelle de la bibliothèque obéit aux instructions de 1962 sur la séparation des collections selon leurs destinataires, 1^{er} et 2^e ou 3^e cycle.

Cette conception de la documentation universitaire n'est malheureusement plus adaptée aux formes actuelles de consultation et d'usage de l'outil.

Pour des raisons de place, les bibliothécaires ne disposent pas tous à l'heure actuelle de bureaux et font donc leur travail interne aux postes en salles, ce qui entraîne tant pour les personnels que pour les lecteurs une confusion entre le service public et le travail interne.

Enfin, la signalétique défailante ou inexistante pourrait être un facteur conduisant les usagers à une non-utilisation ou une sous-utilisation des ressources documentaires de la section.

4) Main d'œuvre

L'application des recommandations de 1962 et l'organisation même de la bibliothèque favorisent une spécialisation des personnels sur leurs postes de travail respectifs et donc un clivage entre ceux qui travaillent au premier niveau et ceux qui opèrent à l'étage.

Un autre problème actuel est l'intégration d'un nouveau magasinier, prévue à l'origine pour faire face à l'ouverture de l'extension, au fonctionnement courant de la bibliothèque ce qui fait que le manque de personnel reste toujours d'actualité.

5) Méthodes

Le clivage entre les deux étages, conjugué au manque de personnel, conduit à un certain nombre de dysfonctionnements dont les plus marquants sont la discontinuité du service public (renseignements), parfois interrompu entre 12 et 14 heures, la difficulté à effectuer des renvois de la part des magasiniers vers les bibliothécaires en cas de besoin (pas de postes fixes pour certains d'entre eux) mais aussi une organisation spatiale favorisant peu la communication entre ces deux dernières catégories de personnel.

VI. Éléments pris en compte dans l'élaboration du scénario

1) Le **rajout d'un niveau** avec la création de la salle de culture générale implique plus d'espaces à gérer, d'autant plus qu'ils sont cloisonnés entre eux.

2) Dans la nouvelle organisation, les **espaces** destinés au travail interne et ceux destinés au service public **seront nettement séparés**.

3) La **signalétique** actuelle est **insuffisante**.

4) La bibliothèque ouvre un **nombre d'heures** relativement **important** dans l'année, soit 2163 heures selon les horaires actuels (8h30-18h30) qui vont encore être étendus (8h00-19h00), horaires durant lesquels il faut assurer en permanence l'accueil et le renseignement.

Sachant que les besoins de la bibliothèque consistent surtout en une nouvelle organisation du personnel en fonction des nouveaux espaces de lecture et en l'identification d'un bureau de renseignement et d'une banque d'accueil, il est attendu une redéfinition de l'accueil et du renseignement à l'intérieur de la bibliothèque, de façon à clarifier le rôle de chacun et à mettre en place un poste de renseignement bibliographique bien déterminé.

ACTEURS CONCERNÉS

I. Acteurs stratégiques

1) Direction de la BMIU : M. Raymond Bérard, directeur de la BMIU et commanditaire du projet.

2) Comité de pilotage : M. François Cavalier, conservateur ; Mme Bernadette Boutin, son adjointe ; M. Gaël Bourdet, bibliothécaire ; Mmes Marie-Lucie Sverzut et Annie Danglard, magasiniers en chef ; Mme Christine Bigot, chargée de la communication à la BMIU.

II. Acteurs opérationnels

1) Direction de la section sciences et techniques : M. François Cavalier, directeur et correspondant de l'équipe projet.

2) Ensemble du personnel de la section Sciences et techniques en contact avec le public : tous les magasiniers, les bibliothécaires, les CES, une partie du personnel administratif et des moniteurs étudiants.

3) Les usagers

4) L'équipe projet et son tuteur, Mme Anne Mayère.

SCENARIO

Le scénario vise bien sûr à satisfaire l'ensemble des publics de la section Sciences et techniques mais privilégie l'offre d'une réponse satisfaisante aux **usagers formulant des requêtes** et qui ont donc déjà un usage, plus ou moins approfondi, des ressources documentaires de la bibliothèque.

Malgré la segmentation des espaces, l'objectif de ce scénario est de maintenir un **poste d'information à chacun des niveaux déjà existants**, en se basant sur le principe d'un roulement des différentes catégories de personnel sur leurs postes de service public respectifs.

Ainsi, au premier niveau, et en sus d'une Banque de prêt faisant également office de point d'accueil s'occupant de la primo-orientation, sera implanté un poste de renseignement tenu par les bibliothécaires **pendant une grande partie des horaires d'ouverture** de la bibliothèque. Le troisième niveau comportera, quant à lui, un bureau d'accueil tenu par un magasinier afin d'assurer la communication des périodiques stockés en magasin et l'aide à la consultation des collections de l'étage. Le scénario ne prévoit pas de présence continue du personnel en salle de culture générale.

I. Dispositif d'accueil et de renseignement

A partir de cinq cents questions d'usagers relevées pendant les heures de service public par les membres du personnel, nous avons pu établir une typologie des demandes³⁵. Certaines relèvent en priorité de l'activité de la banque de prêt, d'autres de celle du poste de renseignement, d'autres enfin du bureau d'accueil du troisième niveau.

A la **banque de prêt**, les demandes à traiter concerneront le matériel (photocopieurs, monnaie, etc.), les informations générales externes (vie du campus, informations sur la ville, etc.), les informations générales internes (conditions d'inscription, de prêt, etc.). Pour tout autre type de questions, il conviendra d'orienter l'utilisateur vers le bureau de renseignement.

³⁵ Cf. annexe 8.

Au **bureau de renseignement**, il s'agira des explications concernant l'utilisation des outils informatiques, du traitement des recherches par thème et des recherches référencées. Cependant en fonction de l'affluence constatée, ces recherches pourront être traitées de manière plus ou moins approfondies. Si des demandes ne peuvent recevoir de réponse dans un temps relativement bref (environ 5 minutes³⁶) et en cas d'affluence, il faudra soit demander à l'utilisateur de revenir ultérieurement, soit l'orienter vers le service de la recherche documentaire informatisée (RDI), si cela relevait de ses compétences, soit encore passer le relais au bibliothécaire en astreinte au troisième niveau, si la demande concerne les collections de cet étage.

Le **bureau d'accueil du troisième niveau** sera plus spécifiquement chargé des demandes sur les périodiques et les thèses, documents qui se trouvent à ce niveau. Toutefois, si le magasinier le juge nécessaire, il pourra recourir au bureau de renseignement du premier niveau ou à un bibliothécaire en astreinte. En effet, les bibliothécaires effectueront leur travail interne dans des bureaux situés au troisième niveau, bureaux où l'un d'entre eux (à tour de rôle selon un planning défini) pourra être joint. L'ensemble des bibliothécaires participera à la réponse à ces demandes, les bureaux du PEB et de la RDI répondant alors entièrement à leur fonction spécifique, sans faire office de bureaux de renseignement de « secours ».

Les problèmes de fonctionnement du matériel informatique sont actuellement traités par deux bibliothécaires, qui continueront à s'en charger en fonction de leurs disponibilités.

La demande la plus fréquente parmi les questions des lecteurs concerne la localisation d'un document dans la bibliothèque. Une signalétique améliorée répondra en partie à ce type de requêtes. Celles qui subsisteront devront être traitées par l'ensemble des postes d'accueil et de renseignement.

II. Les outils

En sus des connaissances personnelles, un certain nombre d'outils sont et seront utilisés par les différents personnels en service public.

³⁶ En ce qui concerne la situation actuelle, les enquêtes mettent en évidence les résultats suivants : 69% des réponses demandent moins de cinq minutes, 18% de cinq à dix minutes et 8% plus de dix minutes (cf. annexe 8).

A tous les postes d'accueil et de renseignement, on devra trouver un opac, un abrégé de la classification Dewey et un dictionnaire spécialisé sciences et techniques.

A la banque de prêt, le personnel devra disposer d'un plan de la ville, d'un plan du campus, d'un annuaire téléphonique, d'informations sur la scolarité.

Au bureau de renseignement, on trouvera le Catalogue des périodiques de la région Auvergne, un répertoire des bibliothèques et centres de ressources. Nous proposons par ailleurs que l'ordinateur du poste de renseignement soit doté d'un accès à internet et au réseau de cédéroms, afin de limiter les déplacements du bibliothécaire. Le poste de renseignement sera de plus implanté dans la future salle de référence, qui comportera la quasi-totalité des postes donnant accès à internet et au réseau de cédéroms (un poste de ce type restera au troisième niveau, afin de maintenir la proximité entre les bases spécialisées et les documents auxquels elles renvoient). A ce bureau, il serait bon de limiter le travail interne aux périodes creuses, à des tâches peu absorbantes en apparence (par exemple le dépouillement de périodiques en vue d'acquisitions). Si après une période d'essai, il s'avère qu'il reste trop de temps morts, on pourra reconsidérer la question.

Le bureau d'accueil du troisième niveau comportera le Catalogue des périodiques de la région Auvergne et sera situé à proximité du cardex (le cardex est appelé à être remplacé par le traitement informatisé des périodiques). Ce bureau devra être doté également d'un poste informatique (pour permettre l'accès au futur catalogue des périodiques, entre autres), qui n'était pas prévu actuellement.

III. Le personnel

Le personnel devra tourner sur l'ensemble des postes de service public³⁷ : les magasiniers devront partager 70 % de leur temps de travail entre la banque de prêt et le bureau d'accueil du troisième niveau, et les bibliothécaires passer 40 % de leur temps de travail au poste de renseignement du premier niveau. Les deux premiers seront tenus pendant l'ensemble des heures d'ouverture de la bibliothèque (8 heures - 19 heures), tandis que le dernier sera tenu suivant des horaires restreints, huit heures par jour au lieu de onze. Le choix s'effectuerait entre 9 heures – 17 heures ou 10 heures – 18 heures.

³⁷ Les tâches relevant du travail interne ne sont en rien soumises à ce principe : l'organisation actuelle et les spécificités de chacun sont maintenues en ce qui concerne cette part du travail.

L'analyse des questionnaires, montrant que plus de questions sont posées entre 17 et 18 heures qu'entre 9 et 10 heures, tend à nous faire privilégier la seconde solution³⁸.

Il apparaît que le volume horaire annuel nécessaire à la tenue des différents postes de renseignements est inférieur à l'ensemble des heures de service public prévues par les fiches de poste du personnel³⁹. Il est donc possible d'assurer une présence constante aux postes d'accueil et de renseignement selon les conditions données ci-dessus. Pour tenir la banque de prêt et le bureau d'accueil du troisième niveau, la bibliothèque dispose de quatre magasiniers à plein temps, deux à 80 %, un à 50 % et de quatre CES. Pour tenir le poste de renseignement du premier niveau, il y a trois bibliothécaires à plein temps, un à 80 % et un à mi-temps (il est à noter que le responsable de la section effectue 10 % de son temps de travail en service public).

Il faudra également veiller à ce que l'organisation du service public prenne en compte certains impératifs liés au fonctionnement d'autres services de la bibliothèque (en particulier afin de maintenir ouvert le bureau du PEB, il faut que le bibliothécaire et le magasinier ne soient pas en service public en même temps)⁴⁰.

En conséquence du roulement de l'ensemble d'une catégorie de personnel aux différents postes d'accueil et de renseignement, il faudra mettre en place une **formation** à l'utilisation d'outils que certains membres du personnel n'ont jamais eu l'occasion d'utiliser. Étant donnée la brièveté des délais, cette formation aura lieu en interne et consistera principalement à réduire les effets du clivage entre les deux étages. Ainsi, les personnes travaillant au troisième niveau, plus familiarisées avec l'usage des cédéroms, d'internet et des périodiques, se chargera d'en expliquer le maniement au personnel du premier niveau, ce dernier se chargeant de présenter au personnel de l'étage les ressources du premier niveau.

De même, afin d'assurer un service homogène et la résolution de problèmes qui pourraient surgir à l'usage, nous proposons que des **réunions bimensuelles** soient organisées. Le passage de relais d'une plage de service public à l'autre s'effectuera grâce à un **cahier de liaison** où sera indiqué tout problème particulier rencontré en service public (dysfonctionnement répété du matériel, manque d'un outil, absences éventuelles lors de la plage à effectuer et leurs causes...). Y seront également notées les

³⁸ 11% des questions sont posées entre 17H et 18H30 contre 8% entre 8H30 et 10H.

³⁹ Selon le calcul le plus pessimiste (244 jours d'ouverture- la bibliothèque était ouverte 233 jours en 1997 et 228 jours par an en moyenne sur la période 1994-1997), le nombre d'heures annuel de tenue du poste de renseignement est de 1917 heures. Le nombre d'heure de présence possible des bibliothécaires au poste de renseignement (en respectant les fiches de poste de chacun) est de 2697 heures par an.

demandes des lecteurs qui n'ont pu être traitées dans l'immédiat et pour lesquelles le lecteur a précisé qu'il reviendrait plus tard.

Il serait bon aussi qu'une **personne soit chargée de coordonner l'accueil et le renseignement**, qui aura notamment pour tâche d'établir les plannings et d'animer les réunions. Cette personne gèrera toutes les tâches nécessaires au bon fonctionnement des postes d'accueil et de renseignement (lecture du cahier de liaison, vérification, et éventuellement, commande des outils nécessaires, définition de l'ordre du jour des réunions, diffusion de l'information concernant le service public à l'ensemble des personnes concernées, établissement et suivi des plannings).

IV. Mise en valeur des ressources de la bibliothèque

Pour améliorer la **signalétique**, nous proposons d'installer dans le hall et à chaque palier un plan d'ensemble de la bibliothèque soulignant la situation des postes d'accueil et de renseignement. En évidence à chaque étage devra se trouver un plan des collections présentées. Au **premier niveau**, il faudra signaler les différentes fonctions de la banque de prêt (accueil, inscription, prêt, retour) et l'existence d'un poste de renseignement, clairement identifié en tant que tel ; de même au **troisième niveau** pour la fonction d'accueil du bureau présent à l'étage. Au **poste de renseignement**, il sera utile d'indiquer la présence au troisième niveau des services de prêt entre bibliothèques (PEB), de recherche documentaire informatisée (RDI) et du bureau d'accueil. En **salle de culture générale**, un panneau indiquera de s'adresser à la banque de prêt au premier niveau pour tout renseignement.

D'après les enquêtes, il apparaît qu'un certain nombre de questions concernent le fonctionnement de différents services offerts aux usagers par la bibliothèque, en particulier le PEB et la RDI, ainsi que les modalités de consultation de l'opac, d'internet et des cédéroms. Pour répondre à une partie de cette demande et mieux faire connaître les ressources de la bibliothèque, il serait intéressant de concevoir **des fiches explicatives** (sur le modèle, par exemple, de ce qui se fait à la bibliothèque de Lettres 1^{er} cycle, qui propose également des conseils méthodologiques pour la recherche de documentation sur un thème) disponibles aux différents points d'accueil et dans la salle de culture générale. Certaines sont déjà en cours d'élaboration au sein du groupe chargé

⁴⁰ Cf. exemples de plannings en annexe au cahier des charges de mise en œuvre du projet..

de la formation des utilisateurs, groupe commun à l'ensemble des sections de la BMIU. Une fiche sur la salle de culture générale n'a cependant pas été prévue et reste donc à réaliser. Ces fiches permettront de plus de signaler l'activité des moniteurs étudiants en matière de formation aux outils informatiques.

Ce scénario, contrairement à une autre proposition du groupe projet, qui intégrait entièrement la **salle de culture générale** au dispositif d'accueil du lecteur, ne prévoit pas de présence continue de personnel dans cette salle. On pourrait cependant envisager, si la forte fréquentation prévue entre midi et deux heures se vérifie, une permanence sur cette plage, surtout dans les mois qui suivront l'ouverture de cette salle, qui pourrait servir de lieu intermédiaire entre des étudiants peu intéressés par la documentation offerte et les collections de la bibliothèque. En l'absence d'une telle présence, la signalétique orienterait le lecteur en quête d'information vers la banque de prêt du premier niveau. La fonction de passerelle de la collection de culture générale vers les collections scientifiques pourra être assurée grâce à la mise en valeur de collections de vulgarisation et au moyen d'animations imaginées à partir de l'actualité scientifique (inviter, une fois par mois ou tous les deux mois, l'auteur d'un ouvrage récent, présenter les nouvelles acquisitions...) et culturelle.

V. Mise en œuvre du projet

1) Calendrier

On ne connaît pas exactement la date d'ouverture de la bibliothèque car les travaux semblent avoir pris un peu de retard. Elle est prévue pour octobre 1998.

J – 2 mois et demi : commander les **outils** éventuellement manquants pour équiper les postes d'accueil et de renseignement. Commander le matériel nécessaire à la mise en place de la **signalétique**.

J – 1 mois et demi : choisir la **personne qui coordonnera l'accueil et le renseignement**. Commencer l'élaboration des **fiches explicatives**.

J – 3 semaines : première session de **formation** des personnels travaillant actuellement au premier niveau à l'utilisation des ressources du troisième niveau et

formation des personnels travaillant au troisième niveau aux ressources du premier niveau (une demi-journée).

J – 2 semaines : établir les **plannings** pour le premier mois et organiser une **réunion de mise en place** précisant le rôle de chaque point d'accueil et de renseignement, les outils à disposition, le fonctionnement des renvois d'un poste à l'autre.

J – 1 semaine : seconde session de **formation** et rassemblement aux différents postes des **outils** nécessaires.

2) Budget prévisionnel

Les coûts sont exprimés soit en francs soit en journées de travail du personnel de la bibliothèque.

Budget d'investissement

Pour la signalétique : environ 80 000 F selon un devis, établi par une société spécialisée, qui nous a été transmis par F. Cavalier.

Pour la formation du personnel, il faut compter l'équivalent de vingt jours de travail (deux demi-journées pour une vingtaine de personnes, c'est-à-dire l'ensemble des bibliothécaires, magasiniers, CES et vacataires appelés à faire du service public).

Pour la réalisation des fiches explicatives, il faut compter une semaine de travail pour une personne.

Budget de fonctionnement

La réunion bimensuelle sur l'accueil et le renseignement prendra environ deux heures de travail du personnel toutes les deux semaines.

La confection et le suivi des plannings pour un mois prendra environ une journée du temps de travail du coordinateur de l'accueil et du renseignement.

3) Indicateurs

Indicateurs de conformité

Il serait souhaitable que chacun expose, à l'occasion des réunions sur l'accueil, les problèmes qu'il a rencontrés et que des comptes rendus soient faits à chaque fois pour vérifier la régularité et le bon fonctionnement de ces séances.

Pour vérifier la continuité de la tenue du poste de renseignement, il faudra que le personnel présent à ce poste remplisse un formulaire (où il n'y aurait qu'à cocher une case) à chaque question posée.

Indicateurs de satisfaction

Pour évaluer l'efficacité du nouveau dispositif et son impact sur la perception de la bibliothèque par les usagers, il faudra renouveler les enquêtes auprès du public⁴¹.

Indicateurs d'activité

Il s'agirait de percevoir l'impact de l'ouverture de la maison de l'étudiant et de celle de la salle de culture générale sur la fréquentation de la bibliothèque grâce au compteur d'entrées. Dans ce but, le personnel pourrait relever le compteur à 12 et à 14 h. pendant une semaine toutes les cinq semaines pour déterminer une évolution dans la fréquence d'utilisation de la bibliothèque. Cette mesure reste cependant très générale, de nombreux autres facteurs entrant en ligne de compte (le déplacement de l'entrée de la bibliothèque, par exemple).

⁴¹ Ces enquêtes devront comporter des questions permettant de dégager le pourcentage d'usagers satisfaits ou très satisfaits de la disponibilité des personnels aux postes d'accueil et de renseignement, et le pourcentage d'usagers satisfaits ou très satisfaits des renseignements fournis.

PERSPECTIVES

Afin de dépasser la séparation instaurée par les instructions de 1962 entre deux niveaux, l'un correspondant aux 1^{er} et 2^e cycles, l'autre au 3^e cycle, on peut proposer à moyen terme une réorganisation des collections par disciplines, selon des modalités qui restent à définir et en fonction d'une étude préalable à réaliser. Les ouvrages de tous niveaux ainsi que les périodiques touchant un même champ disciplinaire pourraient être rassemblés, limitant la forte concentration de documents difficiles à consulter dans un espace éloigné du bureau de renseignement. Une réorganisation des collections permettrait ainsi de tirer un meilleur parti d'un bureau de renseignement unique.

Propositions de plannings pour la tenue du poste de renseignement du premier niveau

Trois possibilités devaient être envisagées ; la première, où l'ensemble du personnel serait disponible ; une autre avec un bibliothécaire à temps plein absent et une troisième enfin où deux des trois bibliothécaires à plein temps seraient absents.

Sachant que 40% du temps de travail doit être consacré au service public et connaissant les plages horaires durant lesquelles une permanence de service public doit être assurée, la tenue continue pendant 8 heures du poste de renseignement est tout à fait possible.

Légende :

B1, B2, B3 sont des bibliothécaires travaillant à temps plein.

B4 travaille à 80 %.

B5 travaille à mi-temps.

C est un conservateur qui fait 10 % de son temps de travail en service public.

Personnel au complet.

	Lundi	Mardi	mercredi	jeudi	Vendredi
9H00-12H00	B1	B1	B1	B3	B3
12H00-15H00	B2	B3	B4	B2	B2
15H00-17H00	B5	B4	B5	B4	C

	Lundi	Mardi	mercredi	jeudi	Vendredi
9H00-12H00	B2	B2	B2	B1	B1
12H00-15H00	B3	B1	B4	B3	B3
15H00-17H00	B4	B5	C	B5	B4

	Lundi	Mardi	mercredi	jeudi	Vendredi
9H00-12H00	B5	B4	B4	B1	B1
12H00-15H00	B2	B2	B3	B3	B3
15H00-17H00	B1	C	B5	B2	B2

	Lundi	Mardi	Mercredi	jeudi	vendredi
9H00-12H00	B3	B5	B4	B4	B3
12H00-15H00	B1	B2	B2	B3	B1
15H00-17H00	C	B1	B1	B2	B4

Avec un bibliothécaire à temps plein absent.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
9H00-12H00	B1	B1	B1	B1	B1
12H00-15H00	B2	B2	B2	B2	B2
15H00-17H00	C	B5	B5	B5	B5

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
9H00-12H00	B3	B3	B3	B3	B3
12H00-15H00	C	B1	B1	B1	B1
15H00-17H00	B4	B4	B4	B4	B4

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
9H00-12H00	B2	B2	B2	B2	B2
12H00-15H00	B5	B5	B5	C	C
15H00-17H00	B3	B3	B3	B3	B3

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
9H00-12H00	B4	B4	B4	B4	C
12H00-15H00	B1	B1	B1	B1	B1
15H00-17H00	B2	B2	B2	B2	B2

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
9H00-12H00	B5	B5	B5	B4	B4
12H00-15H00	B3	B3	B3	B3	B3
15H00-17H00	B4	B4	B4	B1	B1

Avec deux bibliothécaires à temps plein absents.

	Lundi	Mardi	Mercredi	jeudi	Vendredi
9H00-12H00	B4	B4	B4	B4	C
12H00-15H00	B1	B1	B1	B1	B1
15H00-17H00	B5	B5	B5	B5	B4

Dans cette hypothèse, et dans le cas d'absences de courte durée, cette proposition serait probablement la meilleure.

Autres propositions :

	Lundi	Mardi	Mercredi	jeudi	Vendredi
9H00-12H00	B1	B1	B1	B1	B1
12H00-15H00	C	B4	B4	B4	B4
15H00-17H00	B1	B5	B5	B5	B5

	Lundi	Mardi	Mercredi	jeudi	Vendredi
9H00-12H00	B5	C	B5	B5	B1
12H00-15H00	B1	B1	B4	B4	B4
15H00-17H00	B4	B4	B1	B1	B1

Proposition de planning concernant la banque de prêt et le poste de renseignement du troisième niveau, tenus par les magasiniers.

Banque de prêt :

	Lundi	Mardi	mercredi	jeudi	Vendredi
8H00-10H00	M1	M1	M1	M1	M1
10H00-12H00	M2	M2	M2	M2	M2
12H00-14H00	M3 M5	M3 M5	M3 M5	M3 M5	M3 M5
14H00-16H00	M4 M6	M4 M6	M4 M6	M4 M6	M4 M6
16H00-18H00	M1	M1	M2	M2	M4

Poste d'accueil du troisième niveau :

	Lundi	Mardi	mercredi	jeudi	Vendredi
8H00-10H00	M7	M7	M7	M7	M10
10H00-12H00	M8	M8	M8	M8	M10
12H00-14H00	M9	M9	M9	M9	M11
14H00-16H00	M10	M10	M10	M10	M11
16H00-18H00	M6	M4	M4	M3	M3

CONCLUSION

La réalisation de ce projet à la Bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand nous a tout d'abord amenés à acquérir un certain nombre de méthodes ; elle nous a en effet enseigné en quoi consiste, concrètement, la conduite d'un projet, avec les phases qu'il comporte et les démarches qu'il nécessite, et ce qu'est le travail en groupe : se répartir les rôles, se réunir pour discuter efficacement, se fixer des objectifs et des délais communs, aboutir à des synthèses, se mettre d'accord sur des interprétations et des conclusions, sont autant d'activités qui ne vont pas de soi, et qui exigent un apprentissage que le projet nous a permis de mettre en oeuvre. D'autre part, nous avons eu l'occasion, au cours de l'analyse de l'existant, d'aborder certaines techniques que nous ignorions jusque-là pour l'essentiel, en particulier dans le domaine des procédures d'enquêtes : nous avons compris comment élaborer les grilles, comment formuler les questions de façon à obtenir des résultats susceptibles d'être interprétés et traiter efficacement les réponses, à l'aide notamment du logiciel Sphinx plus.

Mais le projet, grâce notamment aux stages et investigations qui l'ont constitué, nous a également permis de prendre connaissance de façon précise d'un environnement professionnel au sein duquel nous avons été réellement intégrés. Nous avons découvert ce qu'est, dans ses réalités quotidiennes, le service public, ses contraintes, les réflexions qu'il suscite chez les personnes qui sont en permanence en contact avec les usagers. Nous avons pris connaissance des problèmes que peut poser la gestion du personnel : comment composer avec les différentes conceptions du service au public, comment pallier les insuffisances de la communication entre les membres d'une même équipe qui ne travaillent pas ensemble ni dans les mêmes conditions tout en ménageant les susceptibilités, comment faire accepter les changements qui bouleversent des habitudes de plusieurs années et faire admettre qu'ils peuvent améliorer le service au public tout en simplifiant les tâches de chacun : autant de questions qui se posent dans toute équipe, et auxquelles nous serons confrontés dans notre vie professionnelle. Plus précisément, ce sont toutes les conditions de travail en bibliothèque universitaire, scientifique en l'occurrence, qui nous sont apparues : les relations avec les enseignants, souvent décevantes, les contacts avec un public aux exigences très précises dont il faut apprendre à cerner les usages et les besoins pour mieux le servir.

BIBLIOGRAPHIE

a) démarche projet

HERBEMONT (Olivier d'), *La stratégie du projet latéral*. Dunod, 1996.

BŒUF Estelle, BRZUSTOWSKI Katie, LETURCQ Sandrine, MAUVIEUX Martine, NISHIOKA Marie-Thérèse, *Plan de communication du point ressources orientation formation emploi du réseau des bibliothèques de Lyon*. Rapport de projet, ENSSIB, 1997.

b) accueil et renseignement

ALBARET Lucie, BESSEYRE Marianne, FIEROBE Cyrille, GUINDE Cendrine, *Amélioration de l'accueil à la Bibliothèque Centre Ville de Grenoble*. Rapport de projet, ENSSIB, 1997.

BARBIER-BOUVET (J.-F.) et POULAIN (M.), *Publics à l'oeuvre*, Paris, 1986.

BERTRAND Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*. Paris, BPI, 1995.

BESSIERE Jérôme, *Le management total de la qualité en bibliothèque*. Mémoire d'étude, ENSSIB, 1998.

Bulletin des bibliothèques de France, consacré à la démarche qualité, 1998, t. 40, n°1. Avec notamment :

- MAYERE Anne et MUET Florence, « La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information. Conception et spécificité », p. 10 à 19.

- SUTTER Eric, « La démarche qualité en bibliothèque. Questions-réponses », p. 20 à 23.

- MEYER Anne et COLLET Anne-Christine, « renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de Lyon », p. 30 à 34.

CALLENGE Bertrand, *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris, 1996.

CAVALIER François, *Le lien bibliothèque publique - bibliothèque universitaire : l'expérience clermontoise*. Mémoire d'étude, ENSSIB, 1993.

DELHAYE Anne-Sophie, *Accueil et offre de services à la Bibliothèque publique d'information*. Mémoire d'étude, ENSSIB, 1994.

Développer la qualité du service : charte qualité et engagements dans les services publics. France, Ministère des affaires étrangères. Documentation française, 1997.

DIAMENT Nic [dir.], *Organiser l'accueil en bibliothèque*. IFB, 1997.

DUCASSE Roland, « L'évaluation de la demande ». Bulletin d'information de l'ABF, n° 136, 1987, p. 14 à 16.

GACSCUEL Jacqueline, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*. Cercle de la librairie, 1993.

GIRARDEAU Chantal, *L'accueil des étudiants du premier cycle à la Bibliothèque universitaire des Antilles et de la Guyane*. Mémoire d'étude, ENSSIB, 1993.

LECAVELIER Fabienne, *Nouvelles compétences et accueil du public : le bénéfice partagé*. Mémoire d'étude, ENSSIB, 1994.

LEMAIRE Sylvie, *Structures d'accueil et public en Bibliothèque universitaire : l'exemple de la Bibliothèque unique de Constance*. Mémoire d'étude, ENSSIB, 1993.

RICHTER Brigitte, « Espaces de la lecture : nouvelles stratégies de communication ». BBF, t. 33, n° 6, 1988, p. 444 à 449.

SAFAVI Geneviève, RENOULT Daniel, « Usages et usagers d'une bibliothèque ». BBF, t. 34, 1989, p. 514 à 519.

Le sens de la relation : préconisation sur les fonctions de communication des institutions de service public : rapport au Ministère de la fonction publique et de la modernisation de l'administration. France, Ministère de la fonction publique et de la modernisation de l'administration. Documentation française, 1992.

VERON Eliseo, « Des livres libres : usagers des espaces en libre accès ». BBF, t. 33, n° 6, Paris, 1988, p. 430 à 443.

Espaces du livre : perception et usages du classement et de la classification en bibliothèque. Paris, BPI, 1989.

ANNEXES

TABLE DES ANNEXES

- A. Cadre du projet
 - 1. Lettre de mission
 - 2. Plan du campus
 - 3. Plan de la bibliothèque
 - 4. Photographies
- B. Propositions intermédiaires de l'équipe projet
 - 5. Cahier des charges du projet
 - 6. Scénarios rejetés
- C. Eléments d'investigation
 - 7. Questionnaires
 - 8. Analyse des résultats des enquêtes
 - 9. Entretiens avec le personnel
 - 10. Entretiens avec les directeurs d'UFR
 - 11. Entretiens avec les enseignants
 - 12. Visite des sections de la BMIU
 - 13. Visite de la bibliothèque d'Orsay
- D. Communication
 - 14. Comptes rendus des entretiens avec des décideurs de la BMIU
 - 15. Comptes rendus des réunions de comité de pilotage
 - 16. Compte rendu de la réunion avec l'ensemble du personnel
 - 17. Compte rendu de l'entretien avec le tuteur
 - 18. Gazette des projets

A. CADRE DU PROJET



20 /11/97

LETTRE DE MISSION

Projet :

Mise en place d'un dispositif d'accueil et de renseignement du public faisant intervenir les différentes catégories de personnel dans le cadre d'une démarche qualité.

Contexte :

Ouverture prochaine (octobre 1998) d'une extension de la bibliothèque (900 m²) comprenant un espace de culture générale et d'information. Cet agrandissement modifie sensiblement les circulations et les zones d'accueil existantes.

L'origine du projet

La Bibliothèque Sciences et Techniques de CLERMONT-FERRAND connaît la situation traditionnelle qui prévaut au sein des bibliothèques universitaires, marquée par la prépondérance du rôle des magasiniers en matière d'accueil et de premier renseignement autour des activités de prêt et d'inscriptions.

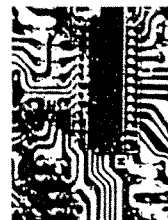
La participation des bibliothécaires aux activités de renseignement du public (théoriquement 50 % de leur temps de travail) est plus floue et variable suivant les fonctions et les lieux qu'ils occupent.

La partition de la bibliothèque sur deux niveaux :

- le rez-de-chaussée comprenant les collections destinées aux deux premiers cycles (monographies, vidéos, périodiques et vulgarisation...) et où s'effectue le prêt,
- l'étage contenant les collections destinées au 3^{ème} cycle et à la recherche (périodiques spécialisés, réseau de cédéroms, monographies et traités...)

contribue à créer un clivage entre les équipes de magasiniers et de bibliothécaires intervenant à chacun de ces niveaux.

La mise en service de l'extension et de la bibliothèque de culture générale ne doit pas conduire à un morcellement supplémentaire des équipes mais être plutôt l'occasion de repenser dans son ensemble l'accueil et le renseignement du public à la bibliothèque.



Objectif :

Formuler des propositions pour la mise en place d'un dispositif d'accueil et renseignement répondant à des exigences de qualité à partir :

- d'une analyse de la situation actuelle
- d'une analyse des besoins du public
- du positionnement de chaque acteur : magasinier, bibliothécaire et personnel administratif
- de la configuration des nouveaux locaux

Modalités :

Le planning sera celui de l'ENSSIB pour les projets de service.

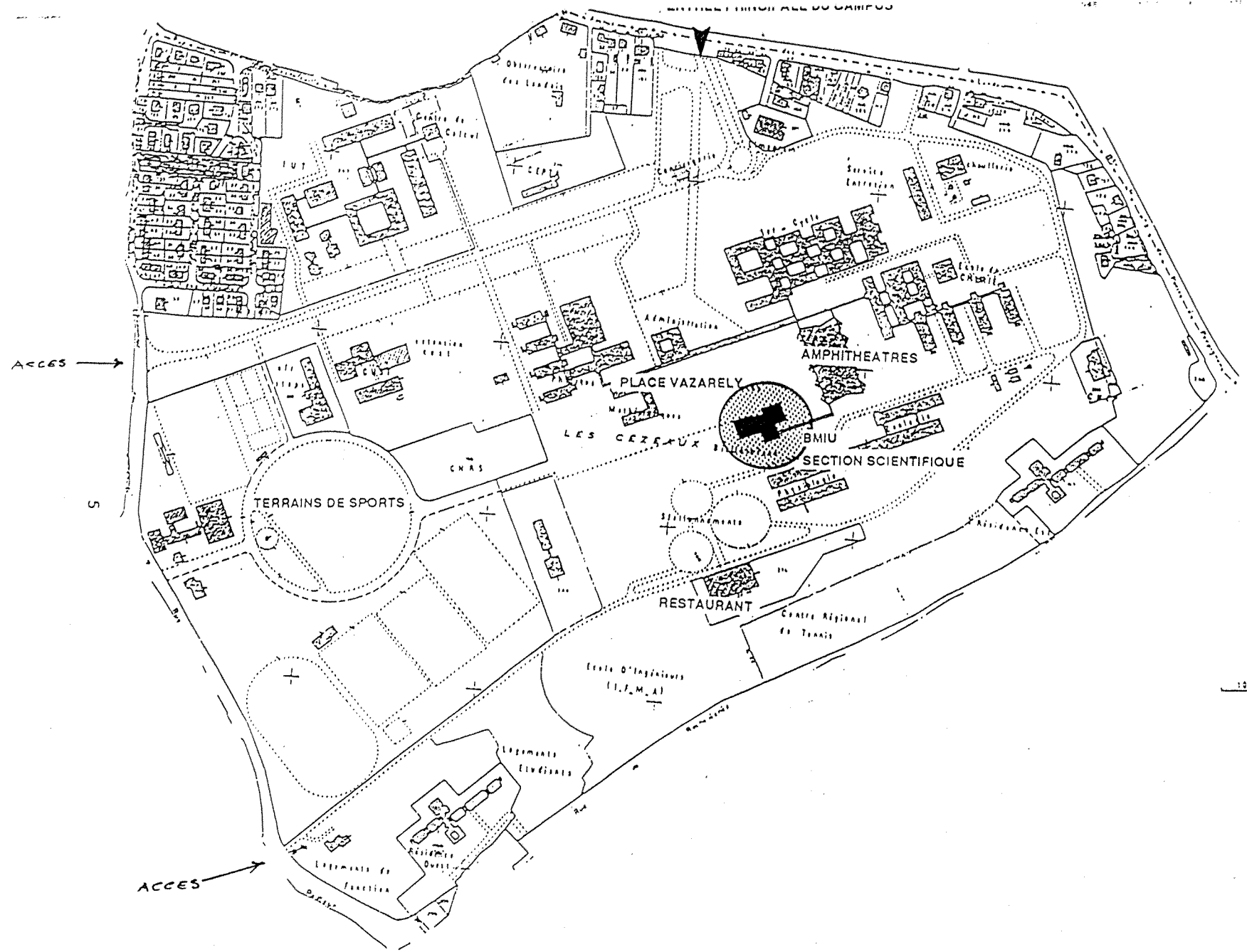
Cette mission d'analyse et réflexion aura lieu à la Bibliothèque des Sciences située sur le campus des Cézeaux à AUBIERE.

Elle consistera notamment en un travail d'observation, de mise en situation avec les usagers, d'entretiens avec les professionnels et de projections de fonctionnement dans le nouveau bâtiment à partir des plans et de la visite des surfaces construites de l'extension.

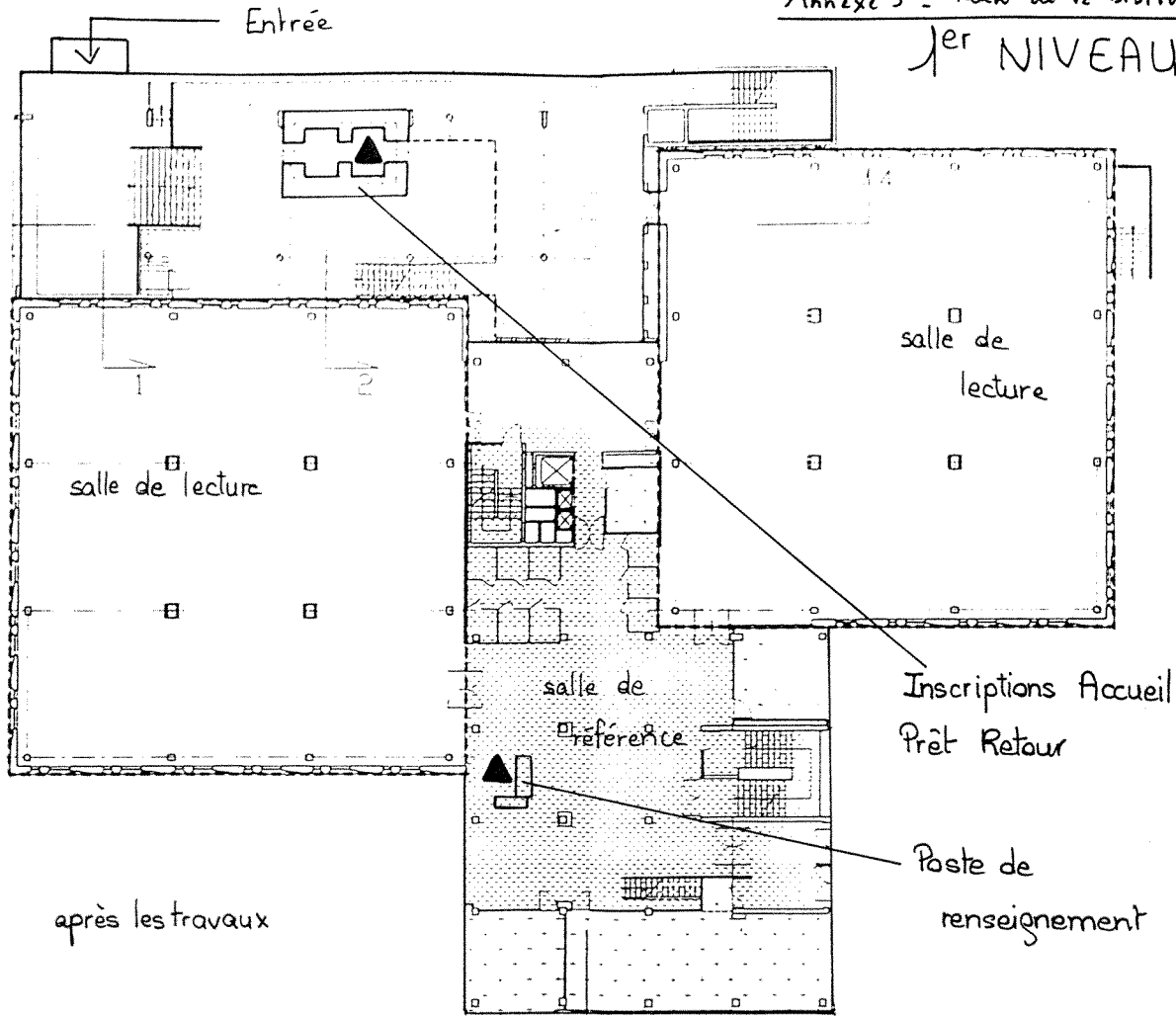
L'équipe de la Bibliothèque devra être étroitement associée afin de pouvoir s'investir dans cette approche renouvelée de ses relations avec les usagers.

Personnes ressources :

F. CAVALIER, Responsable de la Section Sciences
R. BERARD, Directeur de la BMIU

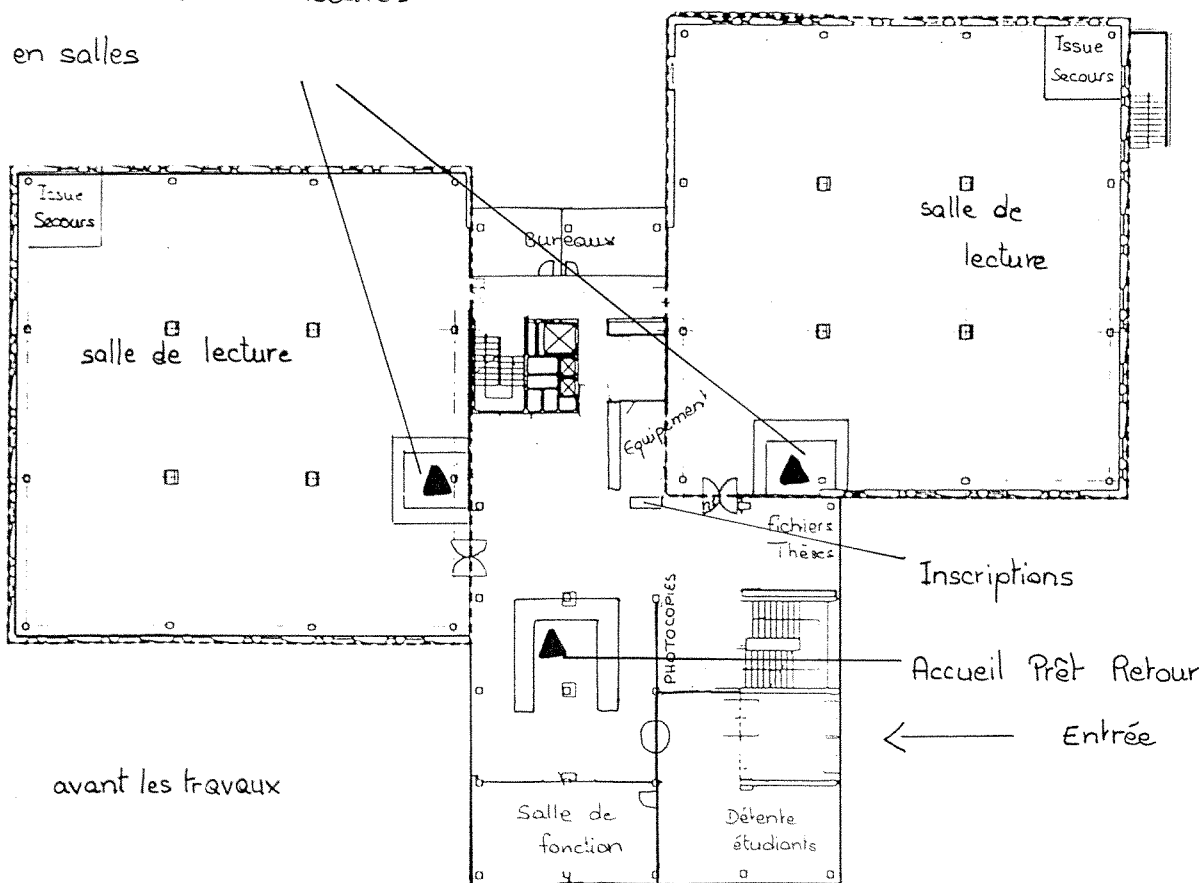


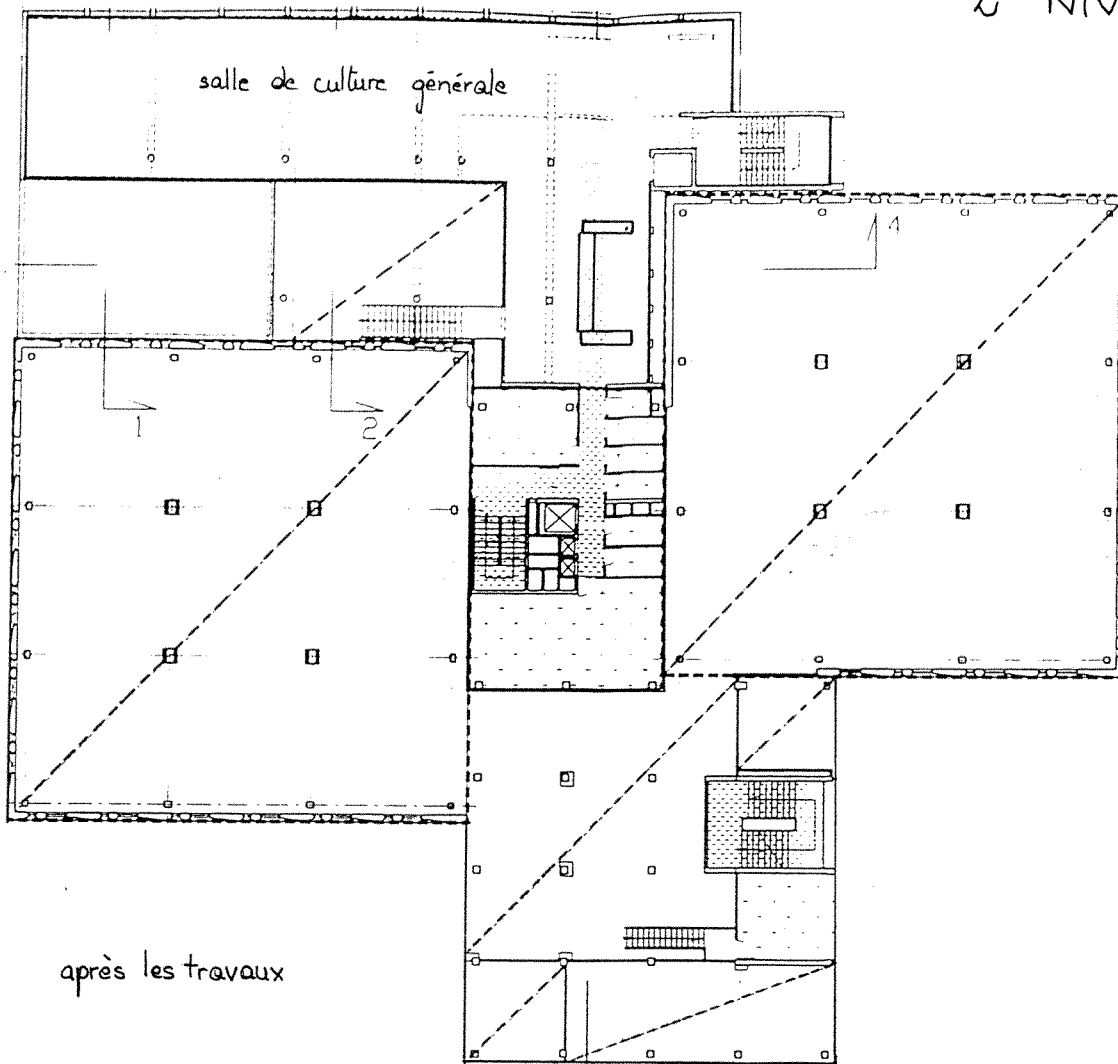
1er NIVEAU



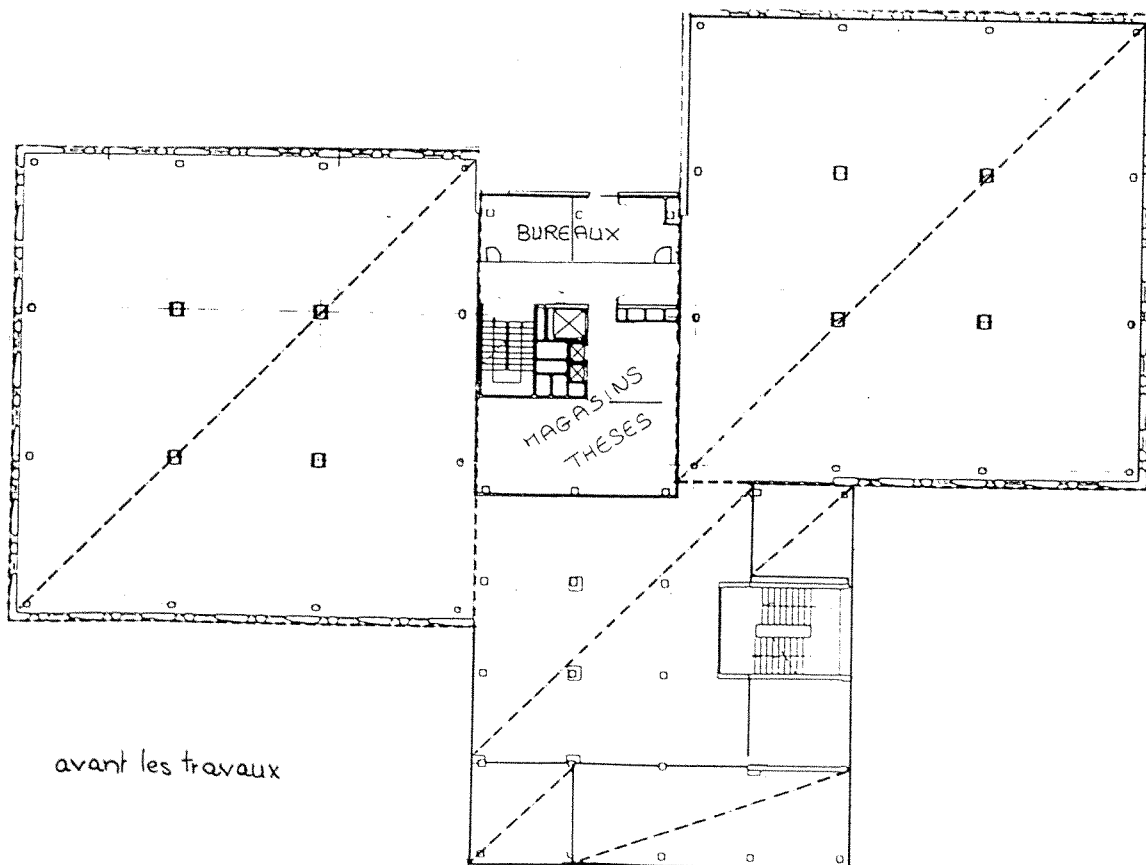
▲ permanence en service public

Bureaux des bibliothécaires
en salles

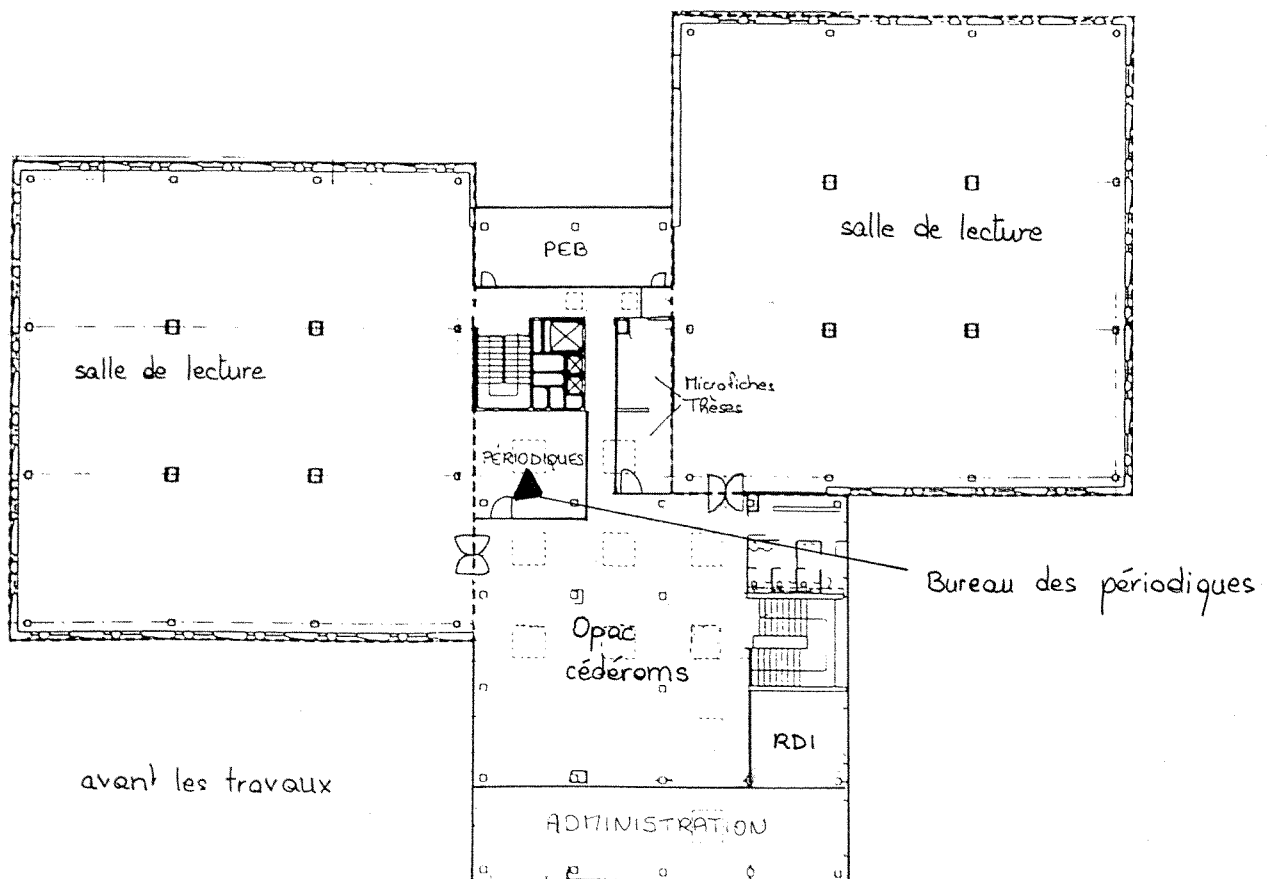
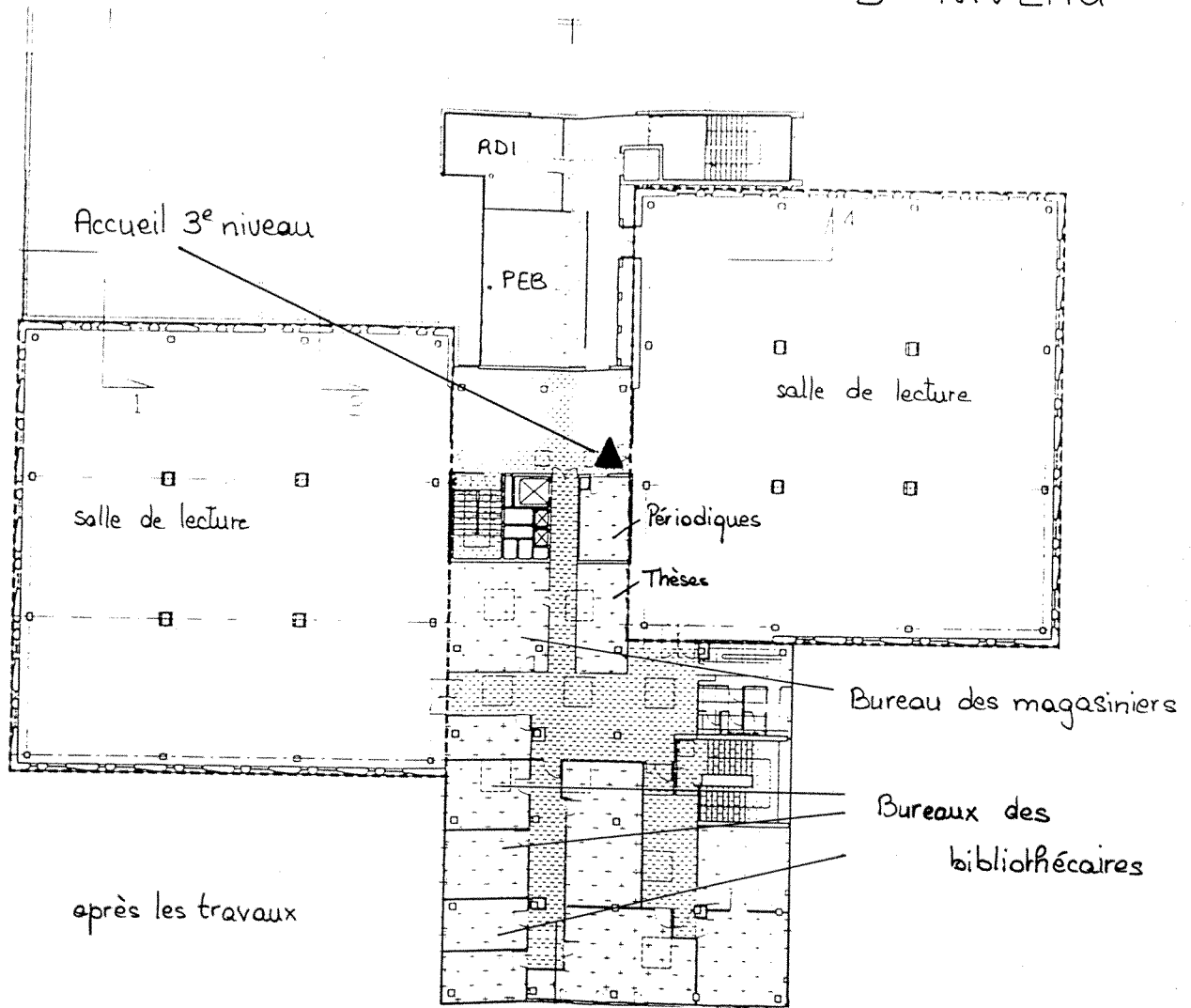




après les travaux



avant les travaux





Façade nord de la Bibliothèque : bâtiment existant et extension en cours de construction. On aperçoit à droite sous la galerie la maison de l'étudiant.

Annexe 4- Photographies



Vue de la place Vasarely. Au fond, les amphithéâtres.
La bibliothèque (non visible) se trouve sur la droite.



Façade Est de la bibliothèque. Ancienne entrée.

**B. PROPOSITIONS INTERMEDIAIRES
DU GROUPE PROJET**

Annexe 5 – Cahier des charges du projet

Projet Section sciences et techniques de la Bibliothèque municipale et
interuniversitaire de Clermont-Ferrand

CAHIER DES CHARGES

ENSSIB
Mars 1998

1. Objet

Le projet a pour objet l'accueil et le renseignement à la section sciences et techniques de la **Bibliothèque municipale et interuniversitaire (BMIU)** de Clermont-Ferrand, établissement qui gère en commun les ressources documentaires de l'université et de la ville de Clermont-Ferrand. Les statuts de cette réunion ont été rédigés en 1902 et renégociés en 1996. Outre la section sciences et techniques, les sections universitaires de la BMIU sont :

- Lettres 1^{er} cycle
- Lettres 2^e et 3^e cycles
- Droit-gestion
- Santé

La **section sciences et techniques** a été créée en 1975 sur le Campus des Cézeaux, nouvellement construit. Elle regroupe l'ensemble des disciplines scientifiques, médecine exceptée. En application des directives de 1962, le bâtiment a été construit sur deux niveaux : le premier est destiné aux 1^{er} et 2^e cycles, le second aux 3^e cycle et aux chercheurs. De ce fait, on trouve au premier les manuels, monographies, exercices, annales, programmes des cours et vidéos ; au second, les périodiques, les ouvrages en langues étrangères, les traités, les postes dotés de cédéroms et d'internet, les bureaux du prêt entre bibliothèques (PEB) et de la recherche documentaire informatisée (RDI). Chacun des deux niveaux est divisé en deux grandes salles de lecture organisées par disciplines.

Les **collections** comprennent 30000 documents dont :

- 1600 titres de périodiques (193 vivants)
- 6000 thèses
- 500 vidéos
- une dizaine de cédéroms

Sur un campus comptant 7000 étudiants, 5000 **lecteurs** sont inscrits à la bibliothèque, dont 88 % de 1^{er} et 2^e cycles. La bibliothèque effectue 52000 prêts par an. Ce chiffre ne reflète cependant pas la part la plus importante de son activité, la consultation sur place étant très pratiquée par les lecteurs.

Le **personnel** est composé de 16 titulaires (1 conservateur, 4 bibliothécaires, 1 bibliothécaire-adjoint, 7 magasiniers, 3 personnels administratifs), sans compter 5 contrats emploi solidarité (CES) et 2 moniteurs étudiants.

Dans la configuration actuelle des lieux, aucun lieu d'**accueil** ni de **renseignement** n'est clairement identifié, mais plusieurs postes en tiennent lieu :

au premier niveau :

- banque de prêt
- 2 bureaux de bibliothécaires en salle

au second niveau :

- bureau des périodiques
- bureau du PEB
- bureau de la RDI

2. Objectif

L'objectif est une réorganisation de l'accueil et du renseignement en vue d'une amélioration du service à l'utilisateur à l'occasion de l'ouverture d'une extension.

La BMIU nous a fait part des points de réflexion suivants :

La construction d'une extension de 800 m² va ajouter aux deux niveaux existants un nouvel espace consacré à une salle de culture générale. Dans ce cadre et compte tenu du fait qu'un poste supplémentaire de magasinier a été mis à la disposition de la bibliothèque mais a déjà été intégré à l'effectif de fonctionnement actuel, la division accrue des espaces et la distinction renforcée entre espace de service public et espace de bureaux rendent nécessaire une réorganisation des espaces d'accueil et de renseignement. Cette réorganisation suppose de reconsidérer la répartition des tâches au sein de l'équipe. Il s'agirait de mieux définir ce que doivent être les activités d'accueil

et de renseignement bibliographique en explicitant les rôles de chaque catégorie de personnel en fonction de ses compétences spécifiques.

Le projet étant une des composantes d'une réorganisation plus générale :

- la configuration globale des lieux est déjà déterminée puisque le gros œuvre de l'extension est déjà réalisé ;

- l'emplacement des postes d'accueil et de renseignement a déjà fait l'objet d'une première proposition susceptible de modifications ;

- la signalétique a fait l'objet d'une étude par une société de design graphique.

Notre intervention semble donc devoir porter essentiellement sur :

- la définition de l'accueil, du renseignement et du rôle de chacun dans le service au public ;

- l'organisation dans le temps de ces activités.

3. Premier diagnostic

Environnement

La bibliothèque se trouve sur un campus isolé, qui vit uniquement au rythme des activités d'enseignement. De ce fait, elle connaît des flux saisonniers et des variations importantes selon les heures de la journée. Elle est très fréquentée au moment de la rentrée, au moment des partiels et entre midi et deux heures. Du fait de l'absence de lieu d'accueil sur le campus, elle est assez largement utilisée comme salle de travail et comme lieu de convivialité. Cependant cette situation est susceptible de connaître quelque modification en raison de l'ouverture d'une maison de l'étudiant sur le campus.

Public

L'utilisation des espaces de la bibliothèque diffère de celle prévue lors de la construction du bâtiment. Alors que les 3^e cycle et les chercheurs semblent peu présents, le deuxième niveau est également fréquenté par des 1^{er} et 2^e cycles à la recherche de calme. On note que le public a peu recours au personnel de la bibliothèque et identifie la banque de prêt comme lieu principal d'information. Ce faible recours se conjugue avec une méconnaissance des ressources de la bibliothèque.

Les usagers ne perçoivent pas la distinction qui veut que la primo-orientation s'effectue à la banque de prêt et que des bibliothécaires, présents en salle, complètent les informations fournies par les magasiniers et répondent aux questions qui leur sont directement posées. La même absence de distinction vaut pour le deuxième niveau : le bureau des périodiques, tenu par un magasinier ou un CES, fait office de point de renseignement pour l'ensemble de l'étage, un recours aux bibliothécaires du PEB et de la RDI demeurant possible (ces deux services jouent par ailleurs un rôle spécifique dans l'offre documentaire et le renseignement : certains lecteurs y ont alors recours directement).

Personnel

Les magasiniers expriment néanmoins leurs difficultés à trouver parfois un bibliothécaire, ce qui provoque des dysfonctionnements dans l'articulation entre magasiniers et bibliothécaires lorsqu'il s'agit de répondre au lecteur. De plus, il n'y a pas unanimité au sein du personnel quant aux modalités de cette réponse : on note en effet des différences de conception de l'accueil et du renseignement, ainsi que de perception de l'extension et de son impact. A cela s'ajoute un clivage important entre les personnes travaillant à des étages différents.

4. Acteurs concernés

Acteurs stratégiques

- Direction de la BMIU : M. Raymond Bérard, directeur de la BMIU et commanditaire du projet (en son absence, nous avons rencontré Mme Marie-Thérèse Jarrige, son adjointe).

- Comité de pilotage : M. François Cavalier, conservateur ; Mme Bernadette Boutin, adjointe au directeur de la section ; M. Gaël Bourdet, bibliothécaire ; Mmes Marie-Lucie Sverzut et Annie Danglard, magasiniers en chef ; Mme Christine Bigot, chargée de la communication à la BMIU.

Acteurs opérationnels

- Direction de la section sciences et techniques : M. François Cavalier, directeur et correspondant de l'équipe-projet.

- Ensemble du personnel de la section sciences et techniques en contact avec le public : tous les magasiniers, les bibliothécaires, les CES et une partie des personnels administratifs et des moniteurs étudiants.

- Les usagers.

- L'équipe projet et son tuteur, Mme Anne Mayère.

5. Démarches d'investigation complémentaires

- Grille d'analyse des demandes à remplir par le personnel permettant l'analyse plus précise de la typologie des demandes et le temps que leur traitement nécessite.

- Deuxième questionnaire en direction des usagers remis lors d'une demande de renseignement et permettant d'affiner la connaissance des difficultés rencontrées.

- Visite des autres sections de la BMIU.

- Visite d'une autre BU sciences et techniques

- Entretien avec les directeurs d'UFR

6. Ressources et moyens

La mise en œuvre de ces démarches suppose la collaboration à distance de l'équipe de la section sciences et techniques : ils devront en effet noter les questions qui leur sont posées au moyen de la grille d'analyse que l'équipe-projet leur a transmise et distribuer les nouveaux questionnaires destinés aux lecteurs demandeurs de renseignement.

7. Planning

Pour le planning des semaines à venir : voir tableau en annexe.

La deuxième semaine de stage comporterait :

- Visite des autres sections de la BMIU : 2 demi-journées,
- Entretiens avec les directeurs d'UFR : 1 demi-journée,
- Réunions (dont une avec M. Bérard, commanditaire du projet et une avec l'ensemble du personnel pour lui exposer le travail de l'équipe) : 1 journée et demie.

Le planning du stage sera fixé de manière plus précise en accord avec M. Cavalier.

8. Indicateurs de conformité

1^{ère} semaine de stage

- interrogation de l'ensemble du personnel (objectif atteint) ; interrogation de cinquante étudiants (objectif atteint) ; visite de l'établissement.

Entre les deux stages

- Obtenir une centaine de grilles d'analyse des demandes de lecteurs par le personnel.
- Obtenir une centaine de grilles remplies par le public.

N.B. Ces éléments dépendant du nombre de lecteur s'adressant au personnel de la bibliothèque et, pour la seconde grille, acceptant de remplir le questionnaire, il faudra peut-être se contenter d'une trentaine de réponses, qui donneront alors à l'analyse un caractère plus qualitatif que quantitatif.

2^{ème} semaine de stage

- Visiter au moins deux autres sections de la BMIU.

Les autres indicateurs de conformité seront précisés à l'issu d'un dépouillement approfondi des résultats des entretiens effectués lors du premier stage.

9. Budget

		Totaux en francs
Heures de travail	166 h x 80 FF x 4	53 120
Hébergement	10 nuits x 200 FF x 4	8 000
Transports :		
Train :	8 x 135 FF x 4	3 240
Bus :	28 x 7 FF x 4	784
Fournitures (photocopies...)		100
Total		65 144

Éléments communs aux trois scénarios

Plusieurs dispositions semblent s'imposer dans tous les cas de figure, et font l'objet de propositions communes :

1) la présence d'un conservateur ou bibliothécaire doit être assurée en permanence à un bureau de renseignement ; il est préférable de ménager ce poste au 1^{er} niveau de la bibliothèque : il se trouvera ainsi près des Opac, et sera davantage mis en évidence que s'il était installé au 3^e niveau ; comme il ne sera pas visible dès l'entrée de la bibliothèque, une signalétique claire devra en indiquer l'emplacement.

2) la banque de prêt et retour, au 1^{er} niveau, peut faire office de lieu d'accueil, parce que les usagers l'identifient naturellement à l'heure actuelle en tant que telle et que, dans la nouvelle organisation, elle sera bien visible.

3) l'ensemble d'une catégorie de personnel devra tourner sur les mêmes postes pour assurer une plus grande homogénéité dans l'accueil et le renseignement et donc une continuité dans le service public en rendant plus faciles les roulements, notamment en cas d'absence ou de congé ; cela permettra également de remédier au clivage sensible entre les deux niveaux de la bibliothèque.

4) il faudra déterminer précisément les outils disponibles aux différents postes d'accueil et de renseignement ; le travail interne qu'il sera possible d'y effectuer devra être limité car il détourne certains lecteurs, mais il faudra introduire une certaine souplesse dans la définition de ces activités, en tenant compte des flux de fréquentation de la bibliothèque selon les heures de la journée et les saisons

5) la signalétique, jusqu'ici insuffisante, devra être améliorée, ce qui ne pourra être fait précisément qu'après le choix d'un scénario. Il faudra d'autre part développer des outils d'aide au lecteur.

Scénario I

Une volonté de mettre l'accent sur la communication des ressources documentaires.

Cette proposition de scénario vise à satisfaire bien sûr l'ensemble des publics de la section Sciences et techniques mais essaye d'abord d'offrir une réponse satisfaisante aux **usagers formulant des requêtes** et qui ont déjà un usage, plus ou moins approfondi, des ressources documentaires de la bibliothèque.

Malgré la segmentation des espaces, l'objectif de ce scénario est de maintenir un **poste d'information à chacun des niveaux** déjà existants, en se basant sur le principe d'un roulement des différentes catégories de personnel sur leurs postes de travail respectifs.

Ainsi, au 1^{er} niveau, et en sus d'une Banque de prêt faisant également fonction de point accueil et s'occupant de la primo-orientation, sera implanté un poste de renseignement tenu par les bibliothécaires qui devra être tenu sur **l'ensemble des heures ouvrables** de la bibliothèque .

En outre, les questions d'ordre technique seront plus facilement résolues puisque les deux bibliothécaires responsables de l'informatique à la bibliothèque y travailleront en partie.

Au 3^e niveau sera maintenu un bureau de renseignement dont une des fonctions sera de répondre aux questions relevant, entre autres, de la consultation des périodiques. Ce poste devra être tenu en permanence par l'équipe des magasiniers.

Son emplacement définitif tout comme les éventuels besoins en formation restent à définir.

Les bureaux des bibliothécaires se trouvant désormais à ce niveau, **une astreinte** dont les modalités restent également à définir, pourra être instaurée afin de répondre aux renvois en provenance de la banque de prêt ou du bureau d'accueil du 3^e niveau.

Etant donné le faible nombre de ces renvois et compte tenu que les bibliothécaires pourront y faire leur travail interne, cela ne devrait pas être une contrainte importante.

La salle de culture générale, quant à elle, ne verra pas l'installation d'un poste de renseignement en raison, d'une part des contraintes de personnel et, d'autre part, en raison de la nature même des collections proposées dont la consultation et l'utilisation sont aisées.

Ce scénario est ainsi un scénario relativement **simple** à mettre en place puisqu'il ne conduit pas à un chamboulement de l'organisation actuelle des espaces et des méthodes de travail de la bibliothèque. En outre la présence de postes de renseignement aux deux niveaux actuels, et en particulier au deuxième où sont localisées des fonds difficiles à utiliser (périodiques et collections de troisième cycle), permet d'**aider efficacement les usagers**.

Cependant, il ne prend pas en compte la création de la salle de culture générale qui n'est ainsi que très peu intégrée au reste de la bibliothèque.

Par ailleurs, il conforte les usagers actifs actuels, sans chercher directement à en conduire d'autres à utiliser les ressources de la bibliothèque.

Scénario II

Mettre en valeur la salle de culture générale pour attirer un nouveau public

Il s'agit ici de gagner un public n'utilisant pas, ou très peu, les ressources scientifiques de la BU en l'attirant avec la salle de culture générale, par la présentation non seulement de presse générale ou de littérature, mais aussi de documents à caractère scientifique de vulgarisation : cette nouvelle salle servirait ainsi de lieu intermédiaire entre des étudiants peu intéressés par la documentation offerte et les collections de la bibliothèque, elle jouerait le rôle d'un appel, d'une transition par la vulgarisation. Cette mission pourrait être complétée par l'organisation, au sein de l'établissement, d'animations imaginées à partir de l'actualité scientifique. Les lecteurs seraient aidés dans leur découverte de la bibliothèque par la présence d'une documentation bien mise en valeur destinée à les aider à utiliser au mieux les ressources documentaires.

Dans cette perspective, le bureau de renseignement comme la banque d'accueil et de prêt resteraient au 1^{er} niveau. Pour assurer la présence permanente d'une personne, magasinier ou bibliothécaire, dans la salle de culture générale, il faudrait renoncer à une présence régulière au 3^e niveau. Mais pour limiter cet inconvénient, internet et les cédéroms pourraient être descendus au 1^{er} niveau et placés à proximité du bureau de renseignement, ainsi que les outils les plus utilisés pour répondre aux questions relatives en particulier à la consultation de certains périodiques.

Un tel scénario présente l'avantage de **donner pleinement son sens à une salle de culture générale** désormais bien intégrée dans la bibliothèque : mise en valeur par la présence régulière d'un membre du personnel, elle ne serait plus seulement considérée comme un lieu de détente propre à décongestionner les espaces de travail, mais comme une salle à part entière, prise au sérieux, où l'on répond à toutes les questions, jouant un rôle important dans la politique d'attraction de la bibliothèque. D'autre part, **la présence des postes de cédéroms et internet au 1^{er} niveau ne pourrait que les mettre en valeur** en les rendant beaucoup plus visibles, alors qu'ils semblent jusqu'ici

souvent sous-utilisés par le public étudiant. Il reste cependant ennuyeux de n'assurer **aucun poste de renseignement au 3^e niveau**, pourtant occupé par des collections d'une utilisation relativement complexe. Enfin, **le bureau de renseignement du 1^{er} niveau risque de connaître une surcharge de travail** occasionnée par les questions posées par les lecteurs du 3^e niveau.

Scénario III

Une plus grande homogénéité des collections pour faciliter l'orientation et le renseignement

En raison de l'importance du temps de travail nécessité, ce scénario ne pourrait être mis en place pour l'ouverture de l'extension en octobre. Il n'est réalisable qu'à moyen ou long terme.

Afin de dépasser le clivage instauré par le règlement de 1962 entre deux niveaux, l'un correspondant aux 1^{er} et 2^e cycles, l'autre au 3^e cycle, ce scénario propose une réorganisation des collections par disciplines. Les ouvrages de tous niveaux ainsi que les périodiques touchant un même champ disciplinaire seraient rassemblés, limitant ainsi le paradoxe de placer un bureau de renseignement au 1^{er} niveau alors que les documents difficiles à consulter (périodiques à index complexe, par exemple) se trouvent principalement au 3^e niveau. Une réorganisation des collections permettrait ainsi de tirer un meilleur parti d'un bureau de renseignement unique.

Le bureau de renseignement et la banque de prêt sont situés au 1^{er} niveau. Ce scénario peut prendre la suite aussi bien du scénario I que du scénario II. Il tendrait cependant à faciliter le renseignement dans le cadre du dispositif prévu par le scénario II, c'est-à-dire présence d'un magasinier en permanence en culture générale et absence de personnel au 3^e niveau.

Il est apparu dans les diverses enquêtes menées que la fréquentation de la bibliothèque par les étudiants ne correspondait plus exactement à la distinction par niveaux. En effet, les étudiants de 1^{er} et 2^e cycle fréquentent également le 3^e niveau, sans pour autant se servir des collections présentes. Au-delà d'une meilleure lisibilité de l'organisation de la bibliothèque, une nouvelle répartition des collections par disciplines pourrait inciter les étudiants de 1^{er} et 2^e cycles à se familiariser un peu plus tôt avec les périodiques ou avec des ouvrages plus pointus et leur donner une image plus claire de la richesse des ressources de la bibliothèque. Il est vrai, qu'au sein d'une offre plus importante, les étudiants pourraient avoir plus de difficultés à identifier les ouvrages de

base qu'ils consultent prioritairement : un système de pastilles sur le dos des ouvrages pourrait pallier cette difficulté.

De même, il peut être invoqué que la disparition d'un espace réservé aux 3^e cycle et chercheurs amènerait la disparition de ce lectorat déjà relativement peu présent dans les espaces de lecture. Il apparaît cependant que ces lecteurs viennent plutôt de manière ponctuelle pour chercher un renseignement précis et non pour travailler durant une longue période dans les salles de lecture. Il semble en fait que la proposition de produits documentaires serait plus adaptée aux attentes de ce public (cf. entretiens avec les directeurs d'UFR et les enseignants).

Une répartition plus homogène sur l'ensemble des deux niveaux des collections d'accès plus difficile (concentrées actuellement sur le seul 3^e niveau) permet de réduire l'inconvénient de laisser le 3^e niveau sans personnel. Il est dès lors possible d'adopter plus facilement le scénario II, c'est-à-dire de placer une personne en culture générale, de manière à faire de ce dernier espace, non un simple lieu de détente, mais une passerelle entre les collections « de loisir » et les collections « scientifiques » de la bibliothèque.

ANNEXES

Type de questions	%
Localisation des documents dans la bibliothèque	18
Matériel	16
Informations générales internes	14
Recherches sur les périodiques	11
Thèmes	10
Autres	31
Total	100

Questions posées à la banque de prêt	%
Localisation des documents dans la bibliothèque	36
Informations générales internes	17
Matériel	13
Autres	34
Total	100

Questions posées aux bibliothécaires en salle	%
Thèmes	37
Localisation des documents dans la bibliothèque	29
Autres	34
Total	100

Questions posées au bureau des périodiques	%
Matériel	23
Périodiques	18
Problèmes informatiques	13
Localisation des documents dans la bibliothèque	12
Informations générales internes	11
Autres	23
Total	100

C. ELEMENTS D'INVESTIGATION

Annexe 7 - Questionnaires

ENQUÊTE n°1

Questions à soumettre au public

1-Identité du lecteur

- QUESTION n° 1
- 1 Etes-vous étudiant ou non ?
Si non, chercheur, professeur ou autre à préciser
 - 2 Si oui, en quel cycle ?
 - 3 Venez-vous souvent, occasionnellement ?
 - 4 Discipline :
 - 5 Age :
 - 6 Sexe :

2-Perception de l'accueil

- 7 Faites-vous appel au personnel de la bibliothèque, dans quels cas ? où ?
8 9

- 10 Comment recherchez-vous une information à la bibliothèque ? quels types de documents venez-vous trouver ?
11

- 12 Lorsque vous vous adressez à un membre du personnel de la bibliothèque, les réponses qui vous sont données vous paraissent-elles satisfaisantes ?

- Lorsqu'il s'agit de questions d'ordre général ?

- 13 - Lorsqu'il s'agit de questions touchant à la recherche documentaire ?

- 14 Ces réponses consistent-elles à vous réorienter vers les fichiers, l'OPAC ?

- 15 Effectuez-vous les recherches seul en allant dans les rayons de la bibliothèque, en consultant les fichiers, l'OPAC ?

- 16 Vous aide-t-on dans leur consultation, si vous ne savez pas vous en servir ?

- 17 Avez-vous suivi une formation à l'utilisation de la bibliothèque et de ses ressources ?

3-Usage de la bibliothèque

- 18 Fréquentez-vous les deux niveaux de la bibliothèque ? lequel en priorité ? pour quels usages ?
19 20

- 21 Venez-vous pour travailler sur vos documents personnels ? principalement, souvent, parfois ?

- 22 Utilisez-vous la bibliothèque autrement que pour travailler ? photocopieuses, machines à café, discussions ?

- 23 Si oui, pourquoi, pas d'autres salles disponibles sur le campus, autres raisons ?

ENQUÊTE n° 1 (suite)

24 Quels documents consultez-vous ?

25 Si uniquement des livres ou des périodiques, avez-vous déjà consulté :

- Vidéos
- Cédéroms
- Bases de données
- Internet

26 Pour ces trois derniers éléments, avez-vous bénéficié d'une aide à la consultation ?

27 Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

28 Leur accueil est-il proche de celui de la BU sciences et techniques ? meilleur/moins bon ? sur quels points ?

29 Si une amélioration devait être apportée à l'accueil ou au renseignement, laquelle ?

30 Que pensez-vous de l'implantation d'une salle de culture générale, qu'en attendez-vous ?

31 Attendez-vous de la bibliothèque qu'elle propose d'autres services, activités ou animations ?

4-Incident critique

32 Avez-vous souvenir d'un événement marquant survenu à l'accueil ou au renseignement ?

33 Avez-vous souvenir d'une situation où vous n'auriez pas eu de réponses ?

34 Avez-vous souvenir d'une situation de tension entre un membre du personnel de la bibliothèque et des usagers ?

Questionnaire soumis au public lors du premier stage : questions éliminées

1) Quand ils posent des questions au personnel, sont-ils satisfaits des réponses données ?

- oui : 29 - non : 3 - sans opinion : 18

2) Ont-ils reçu une formation à l'utilisation de la bibliothèque ?

- oui : 4 - non : 46

3) Fréquentent-ils d'autres bibliothèques ?

- oui : 29 - non : 21

Si oui, comparaison de leur accueil par rapport à celui de la BU de Sciences et Techniques :

- sans opinion : 16 - réponses variables : 13

4) Viennent-ils à la BU pour autre chose que pour travailler ?

- oui : 36 - non : 14

Sur les 36 oui, 24 viennent à cause de l'absence d'autres salles sur le campus pour travailler en groupe ou se rencontrer, 3 disposent d'autres salles, 8 viennent pour les photocopieuses, et 2 ne répondent pas.

5) Voient-ils des améliorations à apporter à l'accueil ?

- sans opinion : 29 - non : 3 - oui : 18

Sur les 18 à répondre oui, 6 donnent des exemples d'amélioration possible à apporter à l'accueil précisément :

- 1 trouve que l'utilisation de l'OPAC est insuffisamment expliquée.
- 1 trouve que le personnel de la banque de prêt n'est pas assez poli.
- 1 trouve que le personnel ne connaît pas suffisamment les collections.
- 2 estiment que le personnel est trop peu nombreux.
- 1 trouve que l'offre de formation devrait être mieux signalée.

6) Sont-ils favorables à l'installation d'une salle de culture générale ?

- oui : 47 - non : 3

7) Attendent-ils que la BU propose d'autres activités ?

- non : 29 - oui : 21 (mais il a fallu leur faire des suggestions dans la grande majorité des cas).

8) Ont-ils souvenir d'un incident critique ?

- non : 41 - oui : 9 (incidents retenus : stress du personnel au moment des inscriptions, réponse reçue pas satisfaisante, ouvrage pas trouvé, problèmes au moment du retour)

- 3 grandes catégories : - lecteurs ne faisant jamais appel au personnel : 18/50 soit 36 %
 - lecteurs faisant appel rarement au personnel : 19/50 soit 38 %
 - lecteurs faisant appel régulièrement au personnel : 13 soit 26 %

I Lecteurs ne faisant jamais appel au personnel

1) Fréquentation de la BU

Sur 18, 14 fréquentent souvent la BU (au moins une fois par semaine), et 4 occasionnellement seulement.

2) Niveau d'études

1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	préparation de concours
8	8		2

3) Méthode de recherche

- recherche seulement dans les rayons : 8 - recherche seulement avec l'OPAC : 1
 - recherche dans les rayons et par l'OPAC : 7 - sans réponse : 2

4) Type de documents consultés

	oui	non
livres	15	3
revues	3	15
vidéos	3	15
cédéroms	0 -	18
banques de données	0	18
internet	3	15

5) Niveaux de la BU consultés

Fréquenté un seul niveau : - le 1^{er} uniquement : 3 - le 2^d uniquement : 5

Fréquenté les deux niveaux : 10

dont :

- choisit l'un ou l'autre selon le type de travail : 4
 - préfère le 1^{er} : 1 - préfère le 2^d : 5

6) Consultation de documents personnels

jamais	parfois	souvent	principalement	uniquement
4	1	4	7	2

7) Fréquentation d'autres bibliothèques

aucune	B.M.	autre B.U.	B.U.F.R. ou spécialisée	autre
6	8	7	5	0

II Lecteurs faisant appel au personnel mais rarement

1) Fréquentation de la BU

Sur 19, 14 fréquentent la BU souvent, 3 occasionnellement, 2 sans réponse

2) Niveau d'études

1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	préparation de concours
6	8	1	4

3) Méthode de recherche

recherche seulement dans les rayons : 5 - recherche seulement avec l'OPAC : 1

recherche dans les rayons et par l'OPAC : 10 - recours au personnel : 9

Appel au personnel :

Quand : - sans réponse : 2 - quand le document est introuvable en rayon : 14
- question / informatique : 1 - question / prêt : 2

Où : - sans réponse : 5 - au bureau le plus proche : 4
- au bureau des périodiques : 3 - à la banque de prêt : 6

4) Type de documents consultés

	oui	non
livres	17	1
revues	7	7
vidéos	3	16
cédéroms	2	17
banques de données	3	16
internet	8	11

5) Niveaux de la BU consultés

Fréquente un seul niveau : - le 1^{er} uniquement : 4 - le 2^d uniquement : 1

Fréquente les deux niveaux : 14

dont :

- choisit l'un ou l'autre selon le type de travail : 10
- préfère le 1^{er} : 2 - préfère le 2^d : 2

6) Consultation de documents personnels

jamais	parfois	souvent	principalement	uniquement
3	3	9	3	1

7) Fréquentation d'autres bibliothèques

aucune	B.M.	autre B.U.	B.U.F.R. ou spécialisée	autre
9	4	4	3	1

III Lecteurs faisant appel au personnel régulièrement

1) Fréquentation de la BU

Sur 13, 3 fréquentent la BU souvent, et 6 occasionnellement.

2) Niveau d'études

1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	préparation de concours
2	6	3	2

3) Méthode de recherche

- recherche seulement dans les rayons : 4
- recherche seulement avec l'OPAC : 1
- recherche dans les rayons et par l'OPAC : 3
- recours au personnel : 4
- + 1 utilise cédérom Pascal et 1 OPAC et cédéroms.

Appel au personnel :

- Quand :
- quand le document est introuvable en rayon : 10
 - / OPAC, Internet : 1
 - question / matériel, informatique : 3
 - / cassettes vidéo : 1
 - recherche précise : 1

- Où :
- partout : 2
 - banque de prêt : 3
 - salles : 4
 - 2^d niveau : 2
 - sans réponse : 1

+ 2 disent ne pas oser déranger quand la personne est occupée.

4) Type de documents consultés

	oui	non
livres	10	3
revues	6	7
vidéos	1	12
cédéroms	2	11
banques de données	2	11
internet	5	8

5) Niveaux de la BU consultés

Fréquente un seul niveau : - le 1^{er} uniquement : 2 - le 2^d uniquement : 2

Fréquente les deux niveaux : 8

dont :

- choisit l'un ou l'autre selon le type de travail : 2
- préfère le 1^{er} : 3
- préfère le 2^d : 3

6) Consultation de documents personnels

jamais	parfois	souvent	principalement	uniquement
3	4	3	3	0

7) Fréquentation d'autres bibliothèques

aucune	B.M.	autre B.U.	B.U.F.R. ou spécialisée	autre
7	4	2	1	1

GRILLE D'ANALYSE DES DEMANDES D'INFORMATIONS

1 Poste de travail : Bibliothécaire RDC 2 Jour : lundi 9/03/98 3 Heure : 17h30

4 1. Question posée :
comment faire une recherche dans les CD roms PASCAL ?
= sujet : les termites -

2. Modalité de réponse :

5 Outils utilisés (indiquer des numéros d'ordre si plusieurs instruments ont été utilisés)

- Catalogue informatique Catalogue des périodiques régionaux
 Classification Dewey Autres : CD Rom Pascal (étape)
 Cardex

6 Avez-vous : • expliqué la démarche à suivre à l'étudiant

• effectué la démarche avec lui

7 L'avez-vous renvoyé vers une autre personne ? Oui Non

8 Si oui : • qui ? (poste)

9 • pourquoi ?

10 Réponse immédiate Recherche différée

11 Temps consacré : \approx 30 mn

12 Problèmes ou remarques l'étudiante avait déjà commencé à faire la recherche en choisissant comme descripteur unique "PER" pour périodiques et elle attendait la réponse (plus de 100.000 réf.) ... elle ne savait pas se servir des CD Rom - il a fallu faire la recherche avec elle en lui expliquant toute la démarche -

**QUESTIONNAIRE
AUX USAGERS DE LA BIBLIOTHEQUE SCIENCES ET TECHNIQUES DE
CLERMONT-FERRAND**

ACCUEIL ET RENSEIGNEMENT

Êtes-vous :

- 1 Etudiant Chercheur Enseignant Autre _____

2 Cycle et année : 2^e cycle Maîtrise

3 Discipline : Biologie

Fréquence des demandes de renseignements

- 4 plus d'une fois par semaine 1 fois par semaine 1 fois par mois moins souvent

Où demandez-vous des renseignements ?

- 5 Pour cette question, veuillez numérotéer vos réponses selon vos besoins ou préférences

Rez-de-chaussée : Banque de prêt Bureau des bibliothécaires en salle

Etage : Bureau vitré PEB Autres lieux _____

6 Raison des demandes

	Souvent	Parfois	Jamais
Localisation d'un ouvrage non trouvé en rayon			<input checked="" type="checkbox"/>
Recherche sur un thème précis		<input checked="" type="checkbox"/>	
Recherche à partir d'une indication bibliographique			<input checked="" type="checkbox"/>
Utilisation des revues		<input checked="" type="checkbox"/>	
Utilisation du catalogue de la bibliothèque		<input checked="" type="checkbox"/>	
Utilisation des CD-ROM			<input checked="" type="checkbox"/>
Utilisation d'Internet			<input checked="" type="checkbox"/>
Prêt entre bibliothèques			<input checked="" type="checkbox"/>

Autre _____

7 Avez-vous déjà rencontré des difficultés ?

	Souvent	Parfois	Jamais
7 Vous n'avez trouvé personne en salle			<input checked="" type="checkbox"/>
8 Vous n'avez pas voulu déranger une personne occupée		<input checked="" type="checkbox"/>	
9 Vous n'avez pas eu de réponse satisfaisante		<input checked="" type="checkbox"/>	

Autre _____

10 Pensez-vous que le renseignement pourrait être amélioré ? Oui

11 Comment ? en sachant où se renseigner

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES

Afin d'établir une analyse de l'existant, trois questionnaires ont été administrés, un au personnel de la bibliothèque et deux au public⁴².

Généralités sur les enquêtes réalisées

Enquête n°1 :

Réalisée lors du premier stage du 23 au 27 février auprès d'un échantillon de **50** usagers pris au hasard au sein de la bibliothèque, cette enquête porte sur la nature, les pratiques et les attentes du public. Les questionnaires ont été administrés par les membres de l'équipe projet, qui ont veillé à interroger des lecteurs dans les différentes salles de la bibliothèque.

Enquête n°2 :

Destinée à affiner la typologie des questions posées par les usagers et les modalités de réponse du personnel, cette enquête consistait pour le personnel à remplir une grille lors de chaque demande formulée par un usager entre le 9 mars et le 2 avril. Cette méthode rend donc plus compte de la pratique actuelle du renseignement par le personnel de la bibliothèque que des besoins réels des usagers (les éléments concernant la typologie des questions exceptés⁴³). Prendre pour référence le traitement actuel du renseignement et organiser le futur dispositif en fonction de ce que l'on observe actuellement présente cependant le risque de reconduire des pratiques qui ne correspondent pas aux attentes du public. Ainsi, les renvois d'un poste à l'autre, qui garantissent au lecteur l'obtention d'une information plus précise, paraissent très peu nombreux. On pourrait en déduire que c'est un point peu important dans la conception de la nouvelle organisation. Le faible nombre de renvois effectués ne signifie cependant pas que la totalité des demandes des usagers peut être traitée en en faisant l'économie, mais traduit peut être plutôt un mauvais fonctionnement des relais entre les différents postes d'accueil et de renseignement.

En outre, pour l'enquête n°2, les grilles ont été remplies de manières très diverses selon les différents postes d'accueil et de renseignement, ce qui entraîne certaines disparités dans les résultats. Ainsi le bureau des périodiques a enregistré toutes les

⁴² Cf. Méthodologie, p. 22-26.

demandes, quelles qu'elles soient, de manière systématique, tandis que la banque de prêt n'a pu le faire en raison de l'affluence et de l'impossibilité de faire attendre les emprunteurs d'ouvrages. Il est donc probable que l'écart, que fait apparaître le graphique ci-dessous (fig. 1), entre le nombre de demandes adressées à la banque de prêt et le nombre de demandes adressées au bureau des périodiques ne correspond pas à la réalité des pratiques du public. Ces chiffres ne reflètent pas la part des questions réellement traitées par chaque poste. En effet, si l'on consulte les résultats de l'enquête n°3, il apparaît que la banque de prêt vient en tête parmi les lieux auxquels les lecteurs s'adressent le plus volontiers pour obtenir un renseignement (Cf. fig. 9).

Réponses : 487 demandes notées par les membres du personnel.

Poste	Nombre de citations	Fréquence
Bureau des périodiques	265	54%
Banque de prêt	99	20%
Bureau des bibliothécaires en salle	62	13%
PEB	43	9%
RDI	14	3%
Non-réponse	4	1%
Total	487	100%

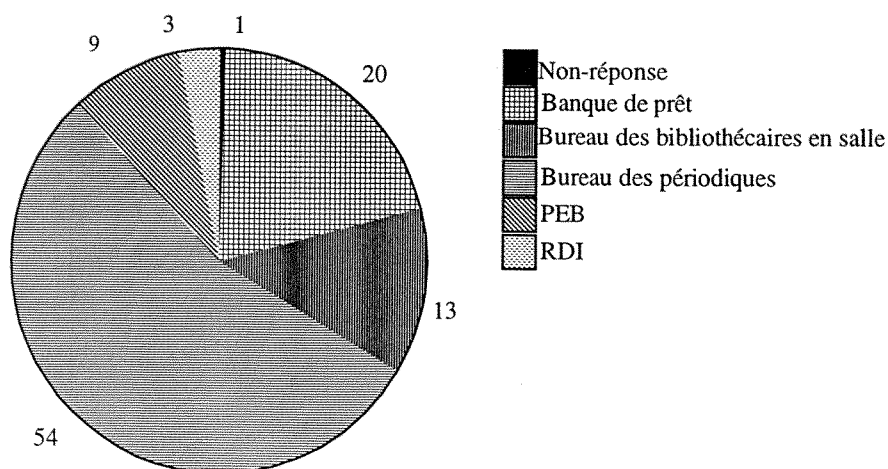


Fig. 1 – Répartition des questions des usagers en fonction des postes d'accueil et de renseignement. -Enquête N°2, question 1.

⁴³ Cf. annexe 8, II. Typologie des questions.

Enquête n°3 :

Destinée à percevoir plus précisément la typologie des demandes et les pratiques du public en matière de demande de renseignement, cette enquête utilisateurs a été effectuée du 16 mars au 6 avril par le personnel de la bibliothèque (remise d'un questionnaire à remplir par l'utilisateur à l'occasion d'une demande de renseignement ou du passage à la banque de prêt, puis dépôt des questionnaires remplis dans une urne).

Réponses : 225 réponses dont 209 exploitables. Les 16 questionnaires éliminés correspondent soit à des réponses visiblement fantaisistes soit à des questionnaires mal remplis (ce questionnaire était auto-administré) : en effet, la question n°5 supposait que l'utilisateur classe les lieux où il posait des questions par ordre de préférence. Un nombre très faible d'utilisateurs a précisé cet ordre. Ceci a eu pour effet de rendre cette donnée inexploitable. De plus, certains usagers ont cru nécessaire de classer systématiquement l'ensemble des points de renseignement, mettant en position 4 et 5 des points auxquels ils ne s'adressaient probablement jamais. Nous avons donc préféré éliminer ces questionnaires.

La majorité des résultats ont été analysés à partir d'une strate de **191 questionnaires** : il s'agit des questionnaires remplis par les étudiants. Le mode d'administration du questionnaire aux enseignants chercheurs (envoi par courrier dans la plupart des cas et non remise du formulaire au sein de la bibliothèque à l'occasion d'une demande de renseignement ou du passage à la banque de prêt) tendait à fausser la proportion d'enseignants demandant des renseignements au personnel (cf. fig. 2).

Statut	Nombre de citations	Fréquence
Etudiants	191	91%
Enseignants-chercheurs	16	7%
Autres	2	1%
Total	209	100%

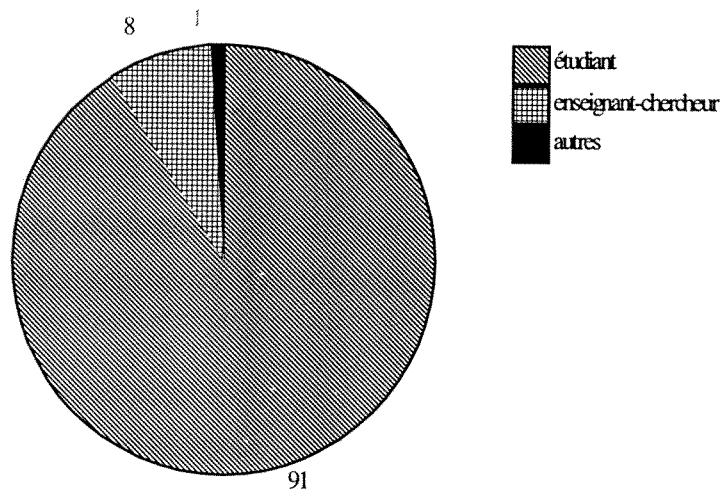


Fig. 2- Rapport entre le nombre d'enseignants chercheurs et d'étudiants- Enquête n°3, question 1.

L'intérêt de la multiplicité des enquêtes est donc de permettre la comparaison des résultats des trois enquêtes qui se corrigent mutuellement et pallient leurs défauts respectifs, souvent liés à leur mode d'administration. En effet, la passation des questionnaires pour les enquêtes 2 et 3 ne garantissaient pas l'obtention d'un échantillon représentatif.

I. Connaissance du public

1- Répartition étudiants/enseignants

La bibliothèque est très majoritairement fréquentée par des étudiants comme le laisse supposer le nombre d'étudiants par rapport au total des inscrits (96 % d'étudiants). Cette proportion est confirmée à la fois par les résultats de la première enquête prenant en compte les lecteurs présents dans la bibliothèque (2 enseignants chercheurs pour 48 étudiants) et par ceux de la troisième reflétant les pratiques des lecteurs qui demandent des renseignements (Cf. fig.1).

Les chercheurs semblent en effet avoir un usage ponctuel de la bibliothèque, comme le soulignent les entretiens avec les professeurs travaillant sur le campus⁴⁴.

2- Répartition par cycle

La bibliothèque est majoritairement fréquentée par des 1^{er} et 2^e cycles (88% des inscrits). L'échantillon de cinquante étudiants rencontrés lors de l'enquête n°1 (76% de 1^{er} et 2^e cycles, 8% de 3^e cycles), ainsi que l'enquête n°3 confirment l'importance de leur présence au sein de la bibliothèque (Cf. fig.3).

Cycle	Nombre de citations	Fréquence
Premier cycle	86	42%
Deuxième cycle	69	33%
Ecole d'ingénieur	17	8%
Troisième cycle	15	8%
Concours	4	2%
Non-réponse	18	9%
Total	209	100%

⁴⁴ Cf. annexe 11.

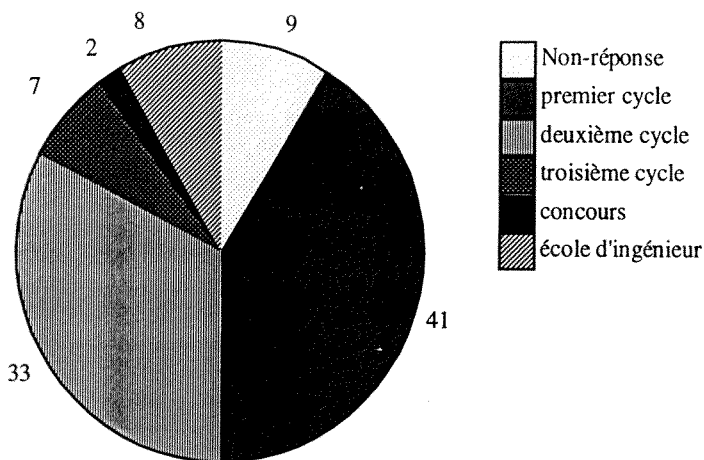


Fig. 3-Cycles -Enquête n°3, question 2.

3-Répartition par discipline

Contrairement aux impressions que nous avait communiquées le personnel de la bibliothèque (une présence plus importante des étudiants en chimie), il est apparu lors de la première enquête que les étudiants en biologie (15 sur 50), en physique (11 sur 50) et en mathématiques (9 sur 50) étaient les plus nombreux. Ces éléments sont confirmés par les chiffres de l'enquête n°3, qui montre à nouveau la prépondérance des étudiants en biologie, physique, puis mathématiques parmi les usagers qui adressent des demandes au personnel (fig. 4).

Discipline	Nombre de citations	Fréquence
Biologie	57	27%
Physique	51	24%
Mathématiques	28	13%
Chimie	22	11%
Staps	22	11%
Informatique	11	5%
Electronique	5	2%
Géologie	4	2%
Médecine	3	1%
Non-réponse	6	3%
Total	209	100%

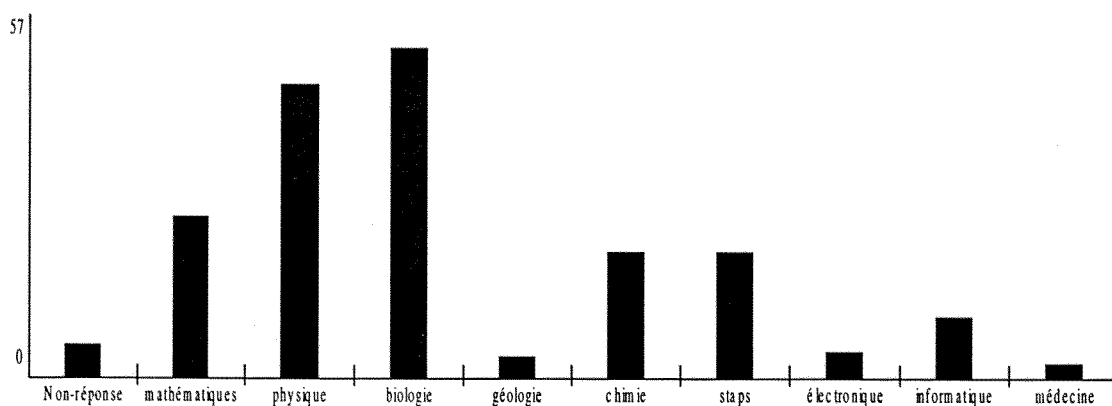


Fig. 4- Répartition des étudiants par discipline- Enquête n°3, question 3

4- Flux :

Comme dans la majorité des bibliothèques universitaires, l'activité de la section sciences et techniques est saisonnière, et ce d'autant plus que le campus des Cézeaux est isolé.

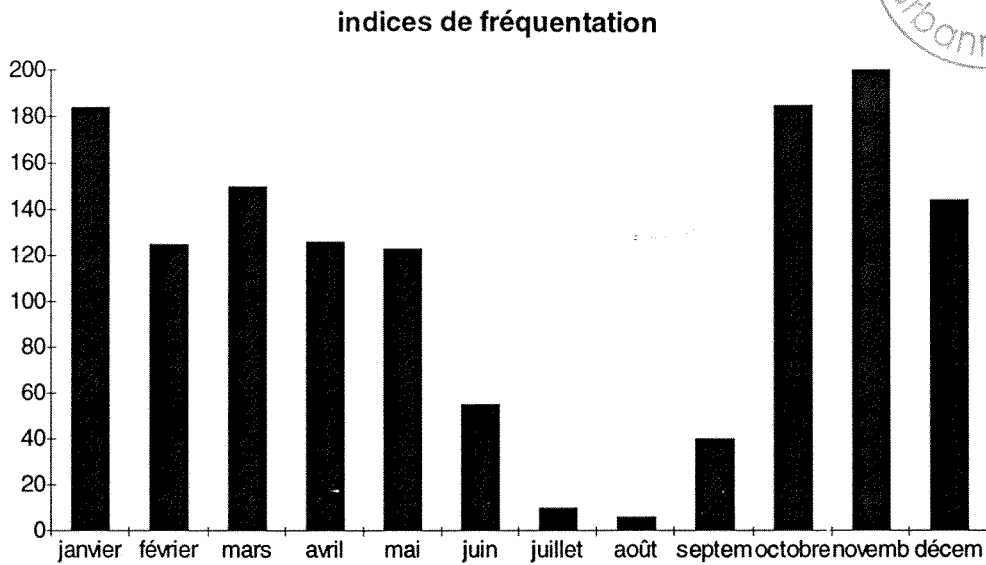
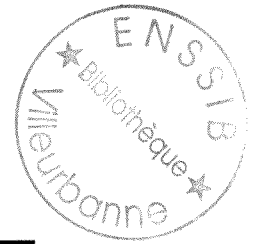


Fig.5- Fréquentation en fonction des mois de la bibliothèque (l'indice 100 correspond à 20.000 passages enregistrés par le compteur placé au niveau de la porte d'entrée de la bibliothèque).

Ce graphique a pu être établi grâce au relevé du compteur d'entrée effectué chaque jour. Il reflète les moyennes mensuelles sur quatre années (1994-1997). Les mêmes chiffres ont permis de connaître également la fréquentation de la bibliothèque en fonction des jours de la semaine. Pour cette donnée, nous avons également bénéficié des relevés effectués sur trois semaines lors de l'enquête n°2 (fig.6) qui corroborent la plus forte fréquentation des usagers en milieu de semaine.

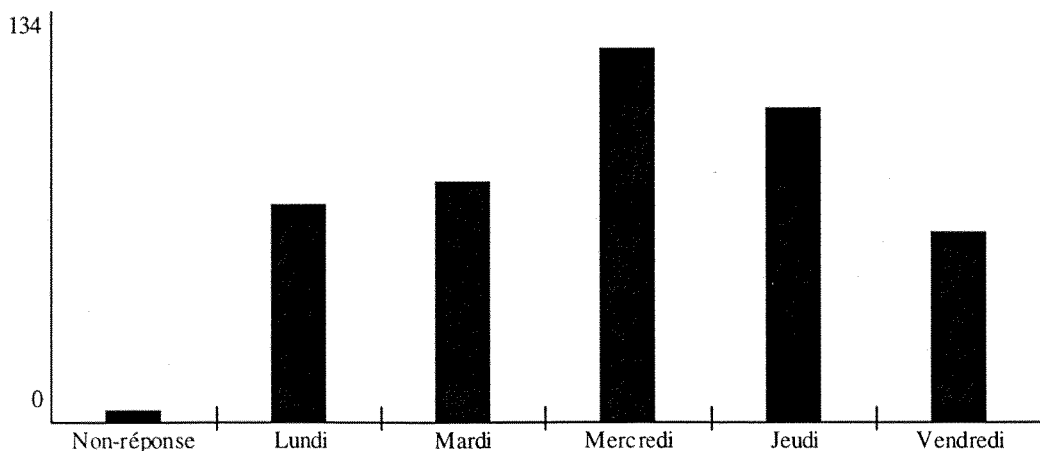


Fig.6- Fréquentation en fonction des jours.- Enquête n°2, question n°2

En ce qui concerne les heures de la journée, les observations effectuées lors du premier stage, ainsi que les indications qui nous ont été données par le personnel de la bibliothèque, montrent que la période de plus forte affluence est l'heure du déjeuner. Les résultats de l'enquête n°2 ne correspondent pas à ces éléments. Il faut en effet souligner que cette enquête ne traduit pas la fréquentation, mais la fréquence des questions posées par le public au personnel de la bibliothèque. Ainsi la forte affluence observable entre midi et deux heures n'apparaît pas ici. Deux causes sont envisageables : relative absence du personnel qui n'a donc pas pu noter la demande ou présence d'un public venant pour d'autres raisons que l'usage des ressources de la bibliothèque et n'ayant donc pas recours au personnel.

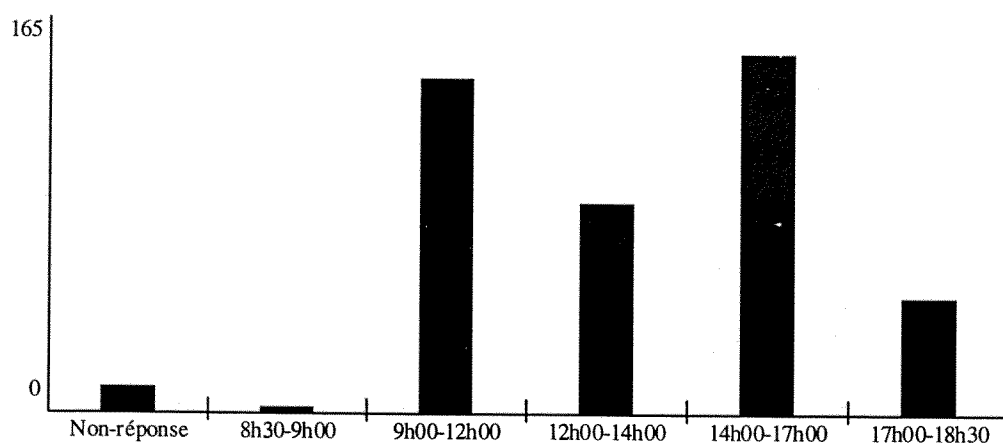


Fig.7- Répartition sur la journée des questions des usagers- Enquête n°2, question 3.

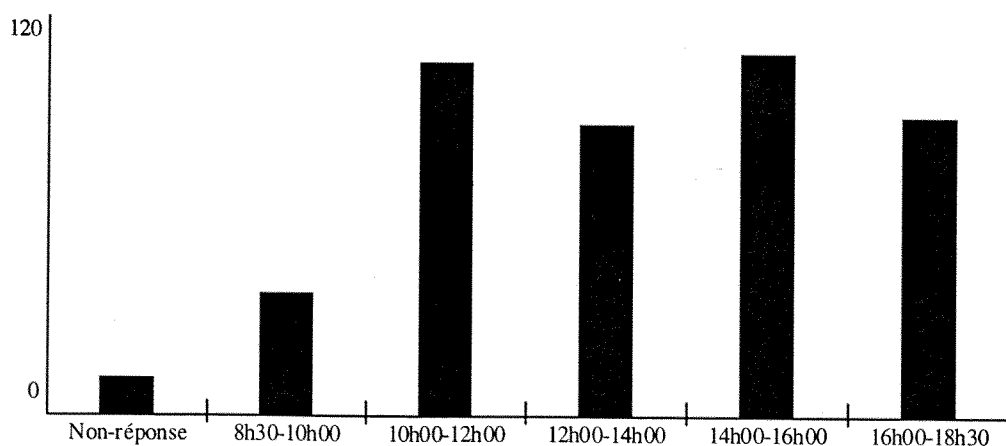


Fig.8- Répartition sur la journée des questions des usagers- Enquête n°2, question 3.

Nous avons choisi de présenter deux types de plages horaires : des plages de durée égale (fig.8) et d'autres découpant la journée en fonction de la présence plus ou moins forte du personnel en service public, mettant ainsi en valeur les périodes où les questions des lecteurs avaient le plus de chance d'être notées (fig.7). Ce double découpage du temps nous a permis d'avoir une idée plus juste du flux et de déterminer, par exemple, qu'il était préférable d'assurer une présence continue au bureau de renseignement entre 10 et 18 heures, plutôt qu'entre 9 et 17 heures⁴⁵.

5- Etages fréquentés par les lecteurs

L'enquête n°1 laisse penser que la distinction entre deux niveaux (l'un pour les 1^{er} et 2^e cycles, l'autre pour les 3^e cycle) instaurée par les instructions de 1962 n'a plus de raison d'être. Il apparaît en effet que 32 des personnes interrogées sur 50 fréquentent les deux niveaux, le deuxième ayant la préférence de certains 1^{er} et 2^e cycles pour son calme.

6- Postes où le public demande plus volontiers des renseignements

L'organisation actuelle de la bibliothèque en particulier de ses postes d'accueil et de renseignement influe nettement sur les pratiques du public en matière de demandes de renseignement. L'absence de signalétique claire, entre autres choses, conjuguée à la position de la banque de prêt à l'entrée de la bibliothèque amène les lecteurs à l'identifier comme lieu de recours principal : la banque de prêt arrive nettement en tête des postes auxquels les lecteurs s'adressent (Cf. fig.9).

Lieu	Nb. Cit.	Fréquence
Banque de prêt	143	71%
Bureaux des bibliothécaires en salle	70	38%
Bureau des périodiques	58	33%
PEB	7	3%
Autres *	11	5%
Non-réponse	10	5%
Total	224	

⁴⁵ Cf. Cahier des charges de mise en œuvre, p.40.

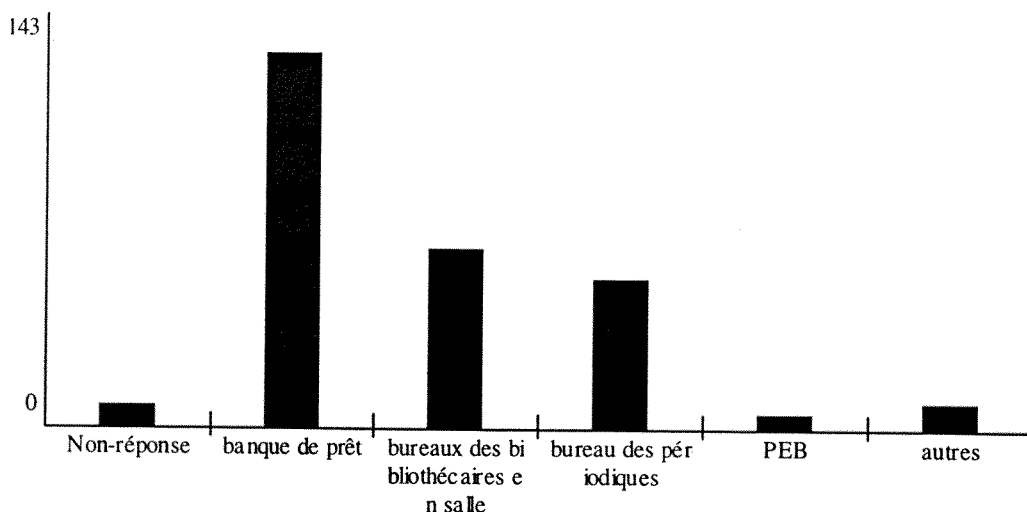


Fig. 9- Préférences des lecteurs dans le choix du poste d'accueil ou de renseignement auquel il s'adresse en priorité. Enquête n°3, question 5.

Cette absence de lisibilité de l'organisation du dispositif d'accueil et de renseignement provoque parfois un certain désarroi parmi les usagers, comme l'indique la lecture des suggestions d'amélioration de l'accueil à la bibliothèque⁴⁶. D'autres éléments, analysés dans les enquêtes n°1 et n°3, freinent encore le recours des usagers au personnel. Il avait en effet été noté lors de la première enquête que 37 usagers sur les 50 interrogés n'avaient jamais (18 sur 50) ou rarement (19 sur 50) recours au personnel. Cet état de fait n'est bien sûr pas entièrement lié au manque de lisibilité du dispositif d'accueil et de renseignement. Des facteurs tels que la faible prescription documentaire⁴⁷, ainsi que l'usage de la bibliothèque comme lieu de détente et salle de travail sont également à prendre en compte. La première enquête avait, en effet, révélé que 36 personnes sur 50 viennent régulièrement à la bibliothèque pour d'autres raisons que le travail (présence de machines à café, lieu de rendez-vous...) et 32 sur 50 disent travailler exclusivement (3 sur 50), principalement (13 sur 50) ou souvent (16 sur 50) sur leurs documents personnels (notes de cours, photocopiés...) sans utiliser les ressources de la bibliothèque.

⁴⁶ Voir p.117.

⁴⁷ Cf. annexe 11.

6-Obstacles perçus par le public

Un certain nombre d'éléments relevant de l'organisation des postes d'accueil et de renseignement a cependant pu être relevé. Ils justifient la création d'un poste de renseignement fixe, bien identifié et tenu en permanence aux heures de plus grande affluence (9 à 18 heures), ainsi que la distinction entre travail interne et service public, prônée dans la nouvelle organisation.

Type de difficultés rencontrées dans la demande de renseignement	Non-réponses		Souvent		Parfois		Jamais	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Nombre d'observations/ %								
Vous n'avez trouvé personne en salle	24	11	6	3	53	25	126	60
Vous n'avez pas voulu déranger une personne occupée	29	14	14	7	83	40	83	40
Vous n'avez pas eu de réponse satisfaisante	33	16	12	6	53	25	111	53

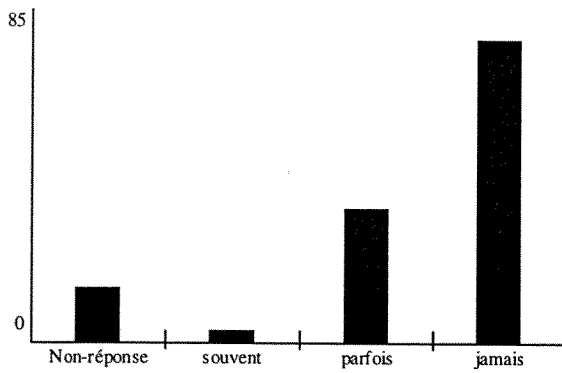
Fig.10- Difficultés rencontrées par les lecteurs dans leurs demandes de renseignement- Enquête n°3, questions 7 à 9.

Lorsque l'on met en relation les préférences des lecteurs quant au poste de renseignement auquel ils s'adressent plus volontiers (enquête n°3, question 5) avec les difficultés qu'ils ont pu rencontrer (enquête n°3, questions 7 à 9)⁴⁸, il apparaît que le facteur le plus dissuasif pour l'utilisateur semble être le manque de disponibilité apparent du personnel. Il peut avoir deux causes : l'affluence pour la banque de prêt et l'exécution de tâches de travail interne absorbantes pour les bibliothécaires dont le bureau se trouve en salle de lecture. L'absence de personnel à certains moments de la journée semble un peu moins dissuasive, même si elle est citée dans 28 % des cas. Il faut cependant noter que, ne distinguant pas bureau des bibliothécaires et banque de prêt comme sources possibles de renseignement, les lecteurs ont pu trouver un membre du personnel pour répondre à leurs questions en l'absence des bibliothécaires.

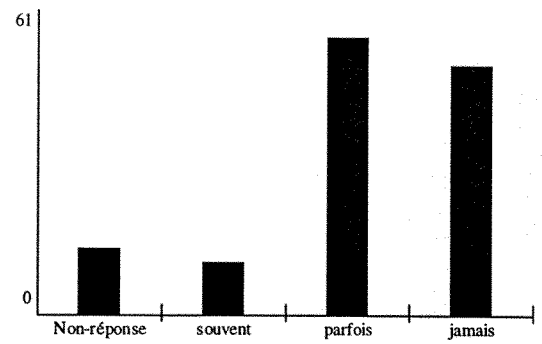
⁴⁸ Ces éléments sont à manier avec prudence car les deux ensembles de question (5 poste/ 7-9 difficultés) n'étaient pas explicitement liés dans le questionnaire. Ainsi un lecteur peut préférer un poste et faire état de difficultés rencontrées à un autre poste. De plus, la formulation des questions (double négative) aurait pu engendrer des malentendus. Un contrôle de cohérence des réponses a cependant montré qu'il n'en était rien. Cf. Méthodologie, p.25.

Banque de prêt

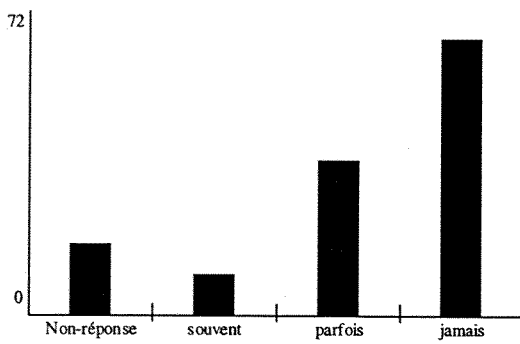
Vous n'avez trouvé personne (fig.11)



Vous n'avez pas osé déranger (fig.12)

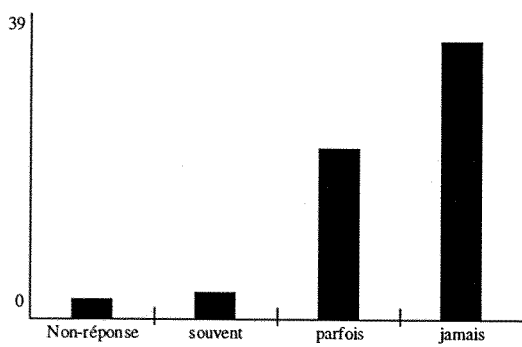


Vous n'avez pas été satisfait de la réponse (fig.13)

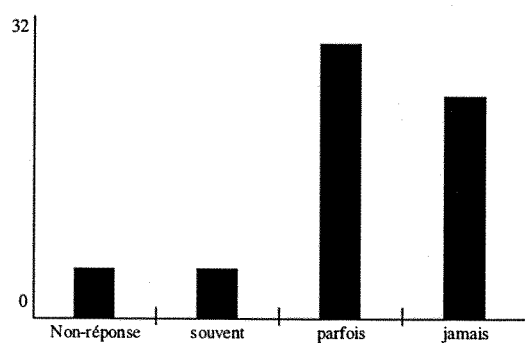


Bureau des bibliothécaires

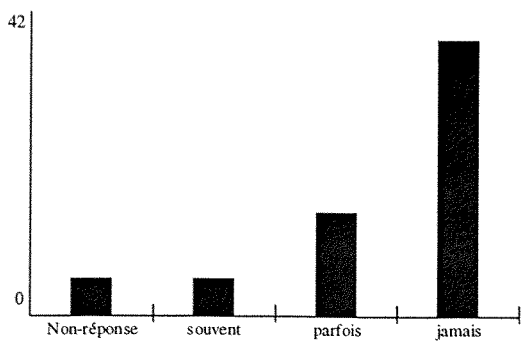
Vous n'avez trouvé personne (fig.14)



Vous n'avez pas osé déranger (fig.15)

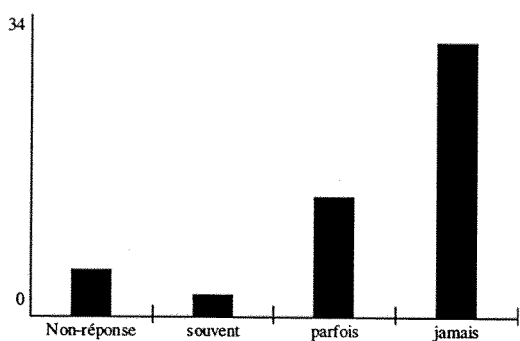


Vous n'avez pas été satisfait de la réponse (fig.16)

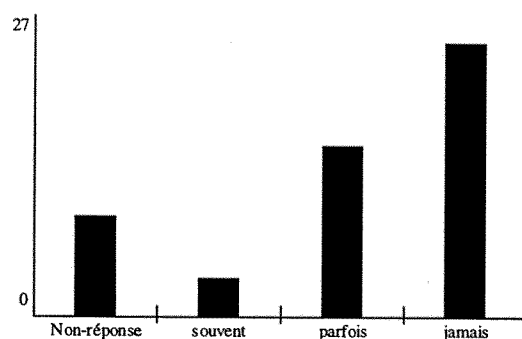


Bureau des périodiques

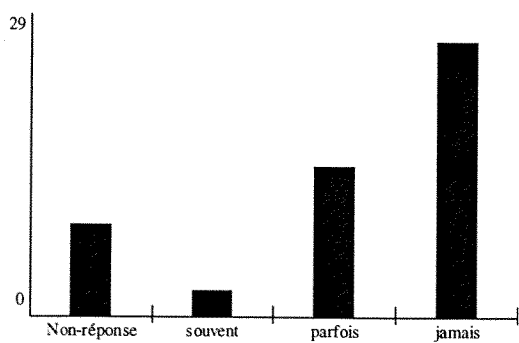
Vous n'avez trouvé personne (fig.17)



Vous n'avez pas osé déranger (fig.18)



Vous n'avez pas été satisfait de la réponse (fig.19)



II. Typologie des questions

L'enquête n°2 nous a permis de recueillir 487 questions posées par les usagers. Afin d'en effectuer le traitement informatisé, nous avons listé, après leur lecture, onze thèmes auxquels elles se rattachaient.

Typologie	Nb. Cit.	Fréquence
Localisation d'un document dans la bibliothèque	88	18%
Matériel	79	16%
Informations générales internes	69	14%
Recherches sur un périodique	55	11%
Recherches par thème	50	10%
Utilisation des outils informatiques	38	8%
Problèmes informatiques	36	7%
Thèses	28	6%
Recherches référencées	27	6%
Informations générales externes	7	1%
Rendez-vous et communications téléphoniques	7	1%
Non-réponse	3	1%
Total. Obs.	487	100%

Fig. 20- Répartition des questions par thème- Enquête n°2, question 4.

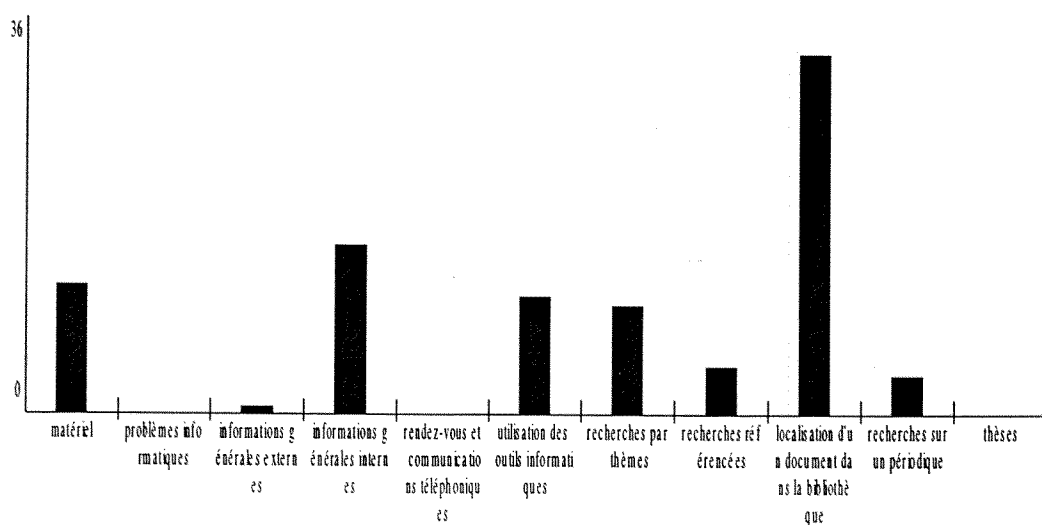
L'absence de signalétique efficace apparaît à nouveau ici, les questions le plus fréquemment posées étant la localisation d'un document dans la bibliothèque. L'importance des questions liées au matériel (photocopieuses...) correspond en fait à une plus forte représentation de la banque de prêt et du bureau des périodiques dans l'échantillon étudié.

Pour utile qu'il soit, l'examen de la répartition des demandes entre onze types définis après lecture de l'ensemble des 487 questionnaires remplis est relativement délicat, dans la mesure où, comme il a déjà été dit, les différents postes d'accueil et de renseignement sont inégalement représentés dans l'échantillon.

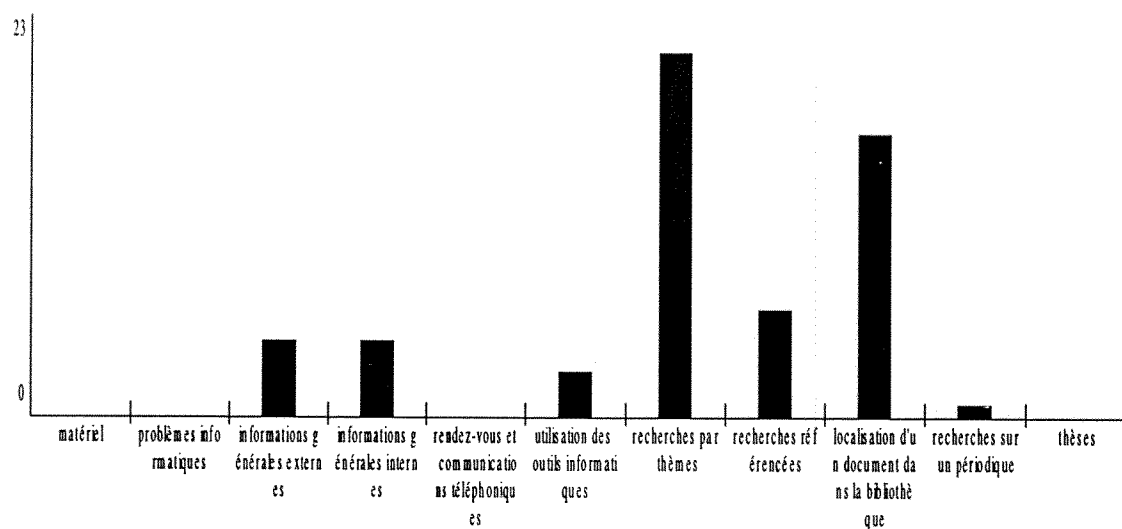
C'est pourquoi, il paraît plus utile de considérer le croisement de cette typologie avec les différents postes d'accueil et de renseignement.

Typologie/poste	Non-rép.	B. de prêt	B. des biblio.	Bureau pério.	PEB	RDI	Total
Localisation d'un document dans la bibliothèque	0	36	18	31	2	1	88
Matériel	0	13	0	60	5	1	79
Information générale externe	0	17	5	30	17	0	69
Recherches sur un périodique	0	4	1	47	2	1	55
Recherches par thèmes	0	11	23	12	0	4	50
Utilisation des outils informatiques	1	12	3	18	4	0	38
Problèmes informatiques	0	0	0	34	2	0	36
Thèses	0	0	0	21	5	2	28
Recherches référencées	1	5	7	7	3	4	27
Informations générales internes	0	1	5	0	1	0	7
Rendez-vous et communications téléphoniques	0	0	0	5	2	0	7
Non-réponse	2	0	0	0	0	1	3
Total	4	99	62	265	43	14	487

Banque de prêt



Bureau des bibliothécaires en salle



Bureau des périodiques

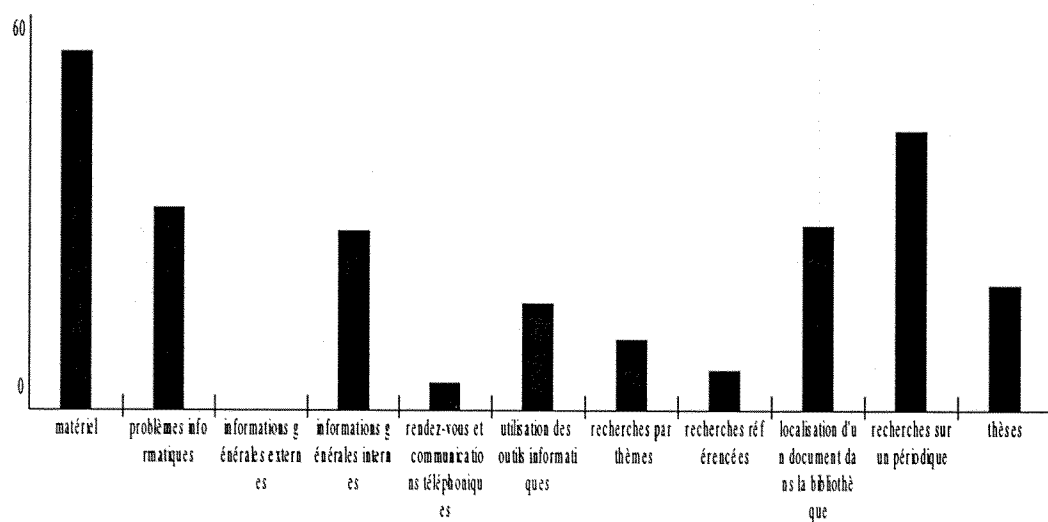


Fig. 21- Répartition des différents types de questions par poste- Enquête n°2, questions 1 et 4.

Si, dans l'ensemble, les lecteurs semblent souvent connaître la spécificité des différents postes d'accueil et de renseignement (informations générales et localisation des documents à la banque de prêt, recherches sur les périodiques au bureau des

périodiques...), l'absence d'identification claire des postes apparaît une nouvelle fois ici : 46% des recherches par thème sont bien adressées aux bureaux des bibliothécaires en salle, mais 46% de ces mêmes recherches sont également réparties entre la banque de prêt et le bureau des périodiques.

Typologie des questions posées par les lecteurs selon les lecteurs eux-mêmes	Non-réponses		Souvent		Parfois		Jamais	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Nombre d'observations/ %								
Localisation d'un ouvrage pas trouvé en rayon	22	11	44	21	105	50	38	18
Recherche sur un thème précis	29	14	53	25	81	39	46	22
Recherche à partir d'une indication bibliographique	44	21	31	15	69	33	65	31
Utilisation des revues	37	18	21	10	64	31	87	42
Utilisation de l'opac	46	22	21	10	37	18	105	50
Utilisation des cédéroms	44	21	14	7	26	12	125	60
Utilisation d'internet	42	20	9	4	31	15	127	61
Prêt entre bibliothèque	41	20	16	8	49	23	103	49

Fig.22- Thèmes des questions que les usagers disent poser- Enquête n°3, question 6.

Les totaux sont supérieurs à 100 car les usagers sont amenés à consulter plusieurs types de documents.

Les chiffres donnés ici exposent le type de questions le plus fréquemment posées par le public, selon ce même public. Devant les chiffres concernant l'usage des outils informatiques qui présentent une forte proportion de lecteurs ne posant pas de question à ce sujet, on peut se demander s'ils s'expliquent par l'aisance des étudiants en sciences face à ce type d'outil ou par la non utilisation de ces ressources à la bibliothèque. Il apparaît en effet dans la première enquête que ces outils sont peu consultés : 16 personnes sur 50 disent avoir déjà utilisé internet à la bibliothèque, 4 seulement se sont déjà servi des cédéroms.

Ces chiffres justifient la décision de rassembler le plus grand nombre de postes cédéroms et internet au premier niveau, à proximité du bureau de renseignement, afin de mieux les faire connaître du public.

III. Modalités de réponse

L'ensemble des éléments permettant de connaître les modalités de réponse correspondent à l'enquête n°2.

1-Délai de réponse

Actuellement, la quasi totalité des questions sont traitées immédiatement, sans demander de délai au lecteur.

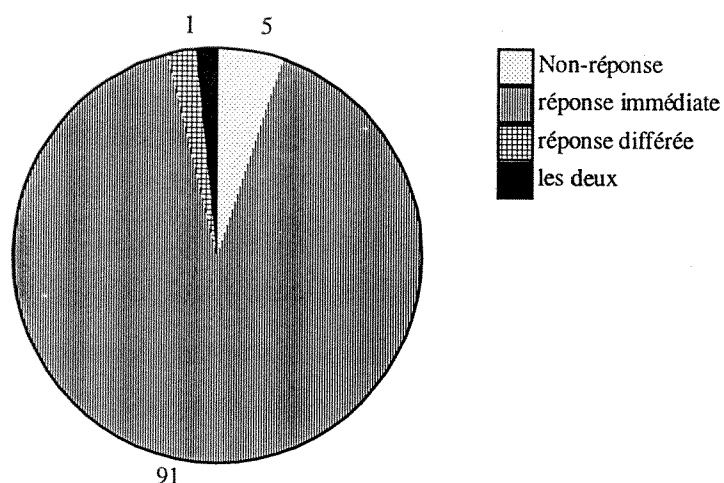


Fig. 23- Traitement des demandes en différé- Enquête n°2, question 10 (en % sur 487 observations).

2- Temps de traitement

L'estimation du temps passé à répondre à chaque catégorie de question faisait parti des objectifs du projet. Un tableau croisant la question 4 (question posée par l'utilisateur) et la question 11 (temps consacré à la réponse) a été obtenu. Il fait apparaître qu'il y a très peu de différence entre les différentes catégories, chacune présentant une forte

concentration entre 1 à 5 minutes, et quelques cas dépassant les 10 minutes. Seules les recherches par thème se répartissent également entre 1 à 5 minutes et 5 à 15 minutes.

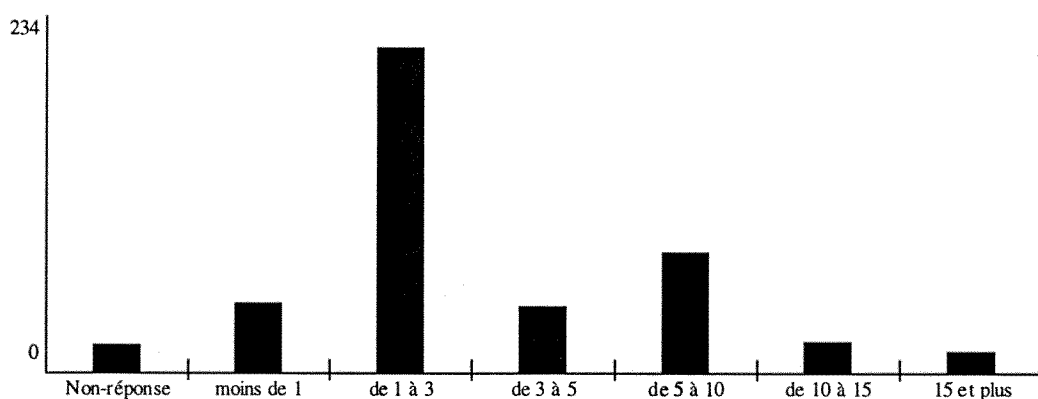


Fig. 24- Durée de traitement des questions- Enquête n°2, question 11.

3) Accompagnement et autonomie de l'utilisateur

Les entretiens avec les membres du personnel effectués lors du premier stage avaient révélé l'existence de deux conceptions des modalités de réponse aux demandes de renseignement des usagers, l'une étant de donner des explications sans se déplacer, l'autre d'effectuer la recherche avec lui. Ces deux conceptions s'équilibrent dans les résultats de l'enquête n°2 (fig. 25).

Délai dans la réponse	Nb. Cit.	Fréquence
Réponse immédiate	443	91%
Réponse différée	11	2%
En partie immédiate, en partie différée	7	1%
Non-réponse	26	5%
Total	487	100%

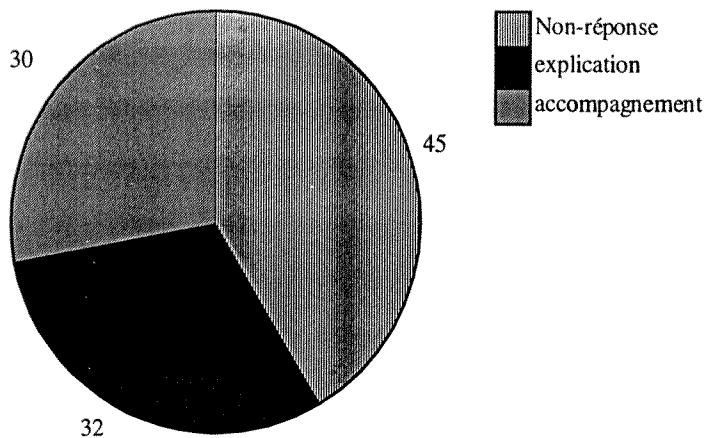


Fig. 25- Explication ou accompagnement- Enquête n°2, question 6.

4- Outils utilisés

Outils utilisés	Nb. Cit.	Fréquence
Non-réponse	351	72%
Catalogue informatisé	97	20%
Catalogue régional des périodiques	31	6%
Cardex	20	4%
Abrégé de la classification Dewey	12	2%
Total	487	

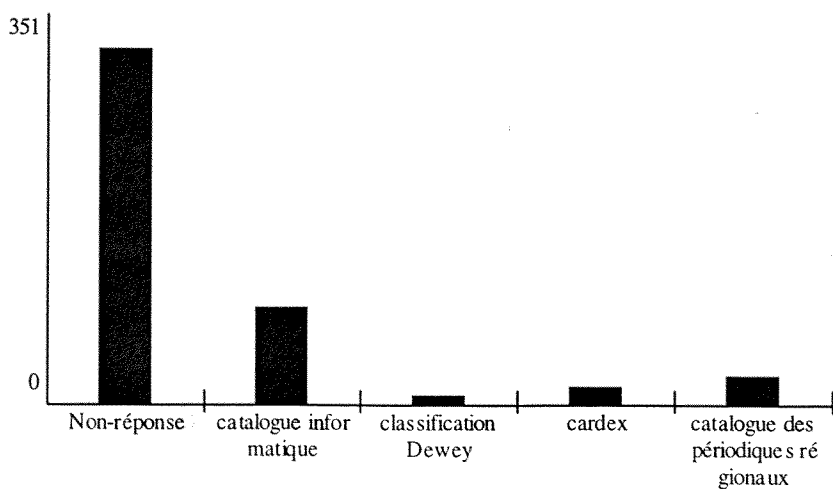


Fig. 26- Outils utilisés par le personnel pour répondre à une demande- Enquête n°2, question 5.

Le fort taux de non-réponse traduit sans doute que bien souvent les réponses n'ont pas nécessité d'outils particulier. L'examen du croisement entre outils et type de questions montre que l'usage d'outils se concentre presque exclusivement sur les recherches par thème et la localisation d'un document dans la bibliothèque par le biais de l'opac (respectivement 31 et 33 cas sur 487) et sur les recherches sur les périodiques par le biais du cardex (19 cas) et du catalogue régional (22 cas).

Bien souvent en effet les indications complémentaires portées sur les grilles remplies par le personnel présentent des expressions telles que « connaissance personnelle des collections », « mémoire », etc.

IV. Fonctionnement et articulation du dispositif d'accueil et de renseignement actuel (renvois)

Pour cette question, le nombre de non-réponse traduit l'absence de renvoi. Les chiffres sont donc peu exploitables.

Articulation	Nb. Cit.	Fréquence
Non	329	68%
Oui	75	15%
Non-réponse	83	17%
Total	487	100%

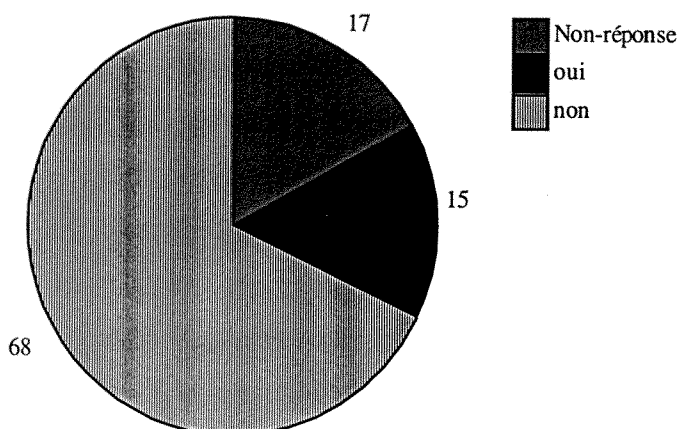


Fig. 27- Nombre de renvois d'un poste à l'autre- Enquête 2, question 7.

Il apparaît à l'examen du croisement entre renvois et types de questions que toutes les questions suscitent des renvois et que ces derniers ne se concentrent pas sur les recherches par thème par exemple. Les chiffres sont cependant très faibles. C'est pourquoi il n'a pas paru utile d'affiner encore l'analyse des renvois, malgré l'intérêt des résultats que les questionnaires étaient susceptibles de traduire (on aurait pu analyser à quelle occasion un poste particulier renvoyait vers tel autre poste). Les chiffres sont trop faibles pour que ce type d'analyse fine ait quelque fiabilité. L'élément majeur traduit

par cette faiblesse même reste une forme de fonctionnement autarcique de chaque poste d'accueil ou de renseignement.

Liste des suggestions d'amélioration (Enquête n°3)

A l'occasion de l'enquête les lecteurs ont fait un certains nombres de suggestions :

Horaires

- « Elargissement des horaires d'ouverture. » Enseignant-chercheur en électronique
- « L'ouverture de la BU dès 8h00 serait la bienvenue. » 1^{er} cycle physique

Photocopieuses, matériel informatique, autre matériel

- « Il faut quasiment une carte différente par photocopieuse ! Il faudrait plus de photocopieuse, moins cher, une imprimante (une vraie). Amélioration du système informatisé (au prêt et aux revues). » 1^{er} cycle biologie
- « Au niveau de l'utilisation des ordinateurs. » 1^{er} cycle biologie
- « Micro plus performants. » 3^e cycle physique
- « En ayant un système de CD-ROM qui marche bien. » 2^e cycle chimie
- « Il est difficile de faire plus pour tant d'étudiants néanmoins peut-être un ordinateur de plus car il est souvent en panne. » 2^e cycle STAPS
- « Avec plus de postes équipés d'internet. » Ecole d'ingénieur mécanique
- « Insuffisance de la durée du prêt (2 semaines seulement). Un système antivols plus performant (ne pas être obligé de faire passer les livres empruntés). » 2^e cycle géologie

Catalogue informatisé

- « Avec des ordinateurs où le classement serait mieux fait, et surtout où tous les documents seraient enregistrés. » 1^{er} cycle Physique-chimie
- « Meilleur logiciel de renseignement sur les livres. » Ecole d'ingénieur informatique
- « Base de données sur ordinateur pas souvent efficace. » Ecole d'ingénieur informatique
- « OPAC plus compétent. » 2^e cycle biologie
- « Actualisation du logiciel (OPAC). » 2^e cycle informatique
- « Localisation des revues informatisée. » 3^e cycle chimie
- « Information des thèmes des revues et des systèmes de codification. » 1^{er} cycle biologie
- « Le système de recherche est inadapté et fonctionne mal. Restructurer le système appelé OPAC. Il me permet seulement de trouver la cote d'un ouvrage dont on connaît le titre précis. La recherche par thème est néante. Parfois il ne retrouve même pas un ouvrage dont on lui donne le nom précis. » 2^e cycle biologie

- « Pour chercher un thème, il n'est pas toujours précis pour pouvoir identifier les livres utiles (par ex. Violence Education...). Amélioration du rangement des bouquins par thèmes, cycles, années. » 1^{er} cycle biologie
- « En informatisant le catalogue de la BU et en donnant l'accès aux laboratoires aux autres ressources (Pascal etc.). » 3^e cycle chimie
- « Meilleure qualité du système informatique de recherche. » 2^e cycle physique
- « Meilleur accès aux infos. » 1^{er} cycle mathématiques
- « Diffusion auprès des laboratoires d'un catalogue regroupant les différentes revues disponibles à la BU (classement par discipline). » Enseignant chimie

Classement

- « Principalement au rez-de-chaussée : les livres de certaines disciplines ne sont pas regroupés, tels que la recherche opérationnelle (R.O.). Pour chercher certains ouvrages en R.O., il faut parcourir plusieurs rayons. Je ne sais pas qui organise les rayons au R. C. mais je pense que c'est « améliorable ». Au besoin, il faut demander aux différents départements et laboratoires aux Cézeaux de vous donner un coup de main. Merci. »
Enseignant chercheur mathématiques
- « Classé livre par années et disciplines : cursus III bio 1^{ère} année, bio a, bio u... » 1^{er} cycle cursus III

Signalétique

- « Signalétique. » 3^e cycle Physique
- « En sachant où se renseigner. » 2^e cycle biologie
- « Par un affichage plus clair. » 2^e cycle biologie
- « Peut-être avec des panneaux de signalisation des revues plus facilement lisibles de loin. Autrement le service me paraît très bien assuré. » Enseignant chercheur physique

Formation

- « Cours sur l'outil informatique de recherche » IUP technologie
- « Explication fonctionnement de la bibliothèque, meilleur rangement des livres. » 2^e cycle Biologie
- « Préciser que la cote est importante pour retrouver le livre. » 1^{er} cycle biologie

Personnel

- « Avec des personnes spécialisées par domaine d'étude et pouvant à un besoin précis préconiser le livre y répondant le mieux. » 2^e cycle biologie
- « Par une plus grande connaissance des ouvrages spécialisés. » 2^e cycle biologie
- « Plus de disponibilité de la part des personnes. » 2^e cycle informatique
- « Pouvoir consulter la liste des ouvrages et auteurs sur un ordinateur sans déranger personne. » 2^e cycle biologie
- « Bureau d'accueil. » 1^{er} cycle biologie
- « Une personne en salle n'est pas nécessaire. Remarque : le bureau vitré me semble indispensable pour un aiguillage des personnes « perdues ». » Enseignant chercheur physique
- « Plus de personnel. » 1^{er} cycle mathématiques
- « En créant des postes supplémentaires, ainsi il y aurait plus de personnes disponibles. » 1^{er} cycle STAPS
- « Sourire. » 1^{er} cycle mathématiques
- « Une certaine personne pourrait être plus aimable... » 1^{er} cycle biologie
- « Avec des sourires et un peu plus d'amabilité. » 1^{er} cycle cursus III
- « En étant plus aimable. » 1^{er} cycle mathématiques

Annexe 9 – Entretiens avec le personnel

Compte-rendu des entretiens avec le personnel

24-27 Février

Dix-sept personnes en contact, de près ou de loin, avec le public ont été interrogées selon la grille de questions fournie en annexe 7.

I. Perception du service au public (accueil et renseignements)

Les bibliothécaires

Il y a un clivage entre le rez-de-chaussée et le premier étage, car le personnel du rez-de-chaussée n'a pas conscience de ce qui se passe au premier étage, ce qui n'est pas vrai dans l'autre sens. Les lecteurs sont souvent envoyés au premier étage.

L'expérience de mettre un bibliothécaire constamment en présence du public, qui a eu lieu il y a quelques années, n'a pas fonctionné car la personne était toujours amenée à quitter son poste pour régler des problèmes qui se posaient.

Au 2^e niveau, est donné un véritable renseignement documentaire. Quand c'est nécessaire, il faut se déplacer avec les étudiants dans la bibliothèque, pour leur montrer des index ou des encyclopédies, par exemple. Certains collègues essaient parfois de se débrouiller seuls avec les lecteurs, mais ils ne posent pas toujours les bonnes questions pour orienter les usagers.

Le problème pour établir un poste de renseignement bibliographique est que les bibliothécaires ont du mal à rester en place.

Etre présent en salle [au 1^{er} niveau] permet de mieux connaître le public. Il est important d'accompagner l'étudiant dans sa démarche, pour lui montrer comment trouver un ouvrage en rayon, lui expliquer la différence entre les ouvrages et les périodiques, le fonctionnement de l'Opac, et même celui des cédéroms au 2^e niveau, s'il n'y a pas trop de monde.

Les magasiniers

Une personne déclare que dès que les demandes relèvent du renseignement documentaire, elle renvoie à un bibliothécaire, mais qu'elle aimerait pouvoir mieux renseigner les lecteurs. Souvent, elle va remettre de l'ordre dans les rayons entre midi et deux heures, quand le public est nombreux, car les usagers viennent poser des questions plus spontanément. Il lui arrive de ne pas trouver de bibliothécaire, justement quand elle en aurait le plus besoin, pour laisser sortir un périodique, par exemple.

Le renvoi aux bibliothécaires pose parfois problème.

Une personne dit qu'elle fait appel à un bibliothécaire quand elle ne peut pas répondre, mais qu'elle sent des réticences de leur part à lui donner les moyens de se débrouiller seule. Ils veulent garder leurs prérogatives et leur supériorité.

Il s'agit d'orienter, non de donner le renseignement demandé, même si c'est ce que veulent les étudiants. Ils se plaignent souvent d'avoir du mal à trouver quelqu'un capable de les renseigner. Cette personne cherche un bibliothécaire quand elle ne sait pas répondre, mais dit qu'en fait, elle sait toujours répondre. Les bibliothécaires leur font comprendre [aux magasiniers] qu'il ne faut pas les déranger et leur font sentir quand ils les sollicitent pour une question qu'ils estiment simple. De plus, les bibliothécaires sont souvent absents.

Une personne ne supporte pas de ne pas pouvoir répondre à une question. Elle fait alors son possible pour trouver un bibliothécaire, et monte au second niveau s'il le faut.

Donner des renseignements pose des problèmes quand il n'y a pas de bibliothécaire, et il n'est pas toujours possible d'accompagner le lecteur en rayon quand on est à la banque de prêt.

Une personne déclare accompagner le lecteur pour lui montrer le fonctionnement des différents outils, comme l'Opac, les cédéroms, Internet, les index de périodiques. Quand elle ne sait pas, elle fait appel à des collègues. Elle insiste beaucoup sur le travail en

équipe et sur la complémentarité des compétences. Pour elle, il faut augmenter l'autonomie du lecteur pour qu'il sache se repérer dans n'importe quelle bibliothèque.

II. Perception du public

Les bibliothécaires

Le public est essentiellement formé d'utilisateurs qui viennent parce qu'ils ont un besoin particulier. Au PEB, on voit des étudiants des 2^e et 3^e cycles, des chercheurs et des enseignants. Souvent, les usagers ne savent pas ce qu'ils cherchent ni où chercher ; et ils ne savent pas non plus formuler leurs demandes. Comme tout est en libre accès, on ne se rend pas compte si le lecteur a trouvé ou non ce qu'il cherchait ; et il ne sait pas ce qu'il y a en magasin.

Les étudiants de 1^{er} cycle se renseignent beaucoup entre eux et n'osent pas tellement poser des questions. En licence, ils utilisent plus la bibliothèque.

Il y a une évolution. Le public est plus sérieux. Il a des habitudes par niveaux et par salles. Il y a aussi des différences selon les saisons : on fait plus de renseignement en début d'année avec l'arrivée de nouveaux étudiants. Le mercredi, le public est plus varié (des anciens étudiants et des enseignants viennent) et de même pendant les vacances. Il est souvent nécessaire de reformuler les questions. L'attitude du lecteur dépend de celle du bibliothécaire.

On remarque différentes habitudes de travail selon les cycles, des différences de flux suivant les saisons, mais une homogénéité dans les usages.

Il est dommage que le nombre de chercheurs ait baissé.

Les magasiniers

Le public est composé surtout d'étudiants qui ne sont pas très exigeants. Seuls les étudiants en 3^e cycle et les chercheurs sont plus pointilleux.

Le public est plus discipliné au 2^e niveau, mais il vient souvent sans références précises.

Le public est plus studieux, plus homogène mais moins nombreux qu'avant. Il est compréhensif quand on n'arrive pas à trouver de bibliothécaire.

Les lecteurs du 2^e niveau savent déjà bien utiliser la bibliothèque, ils sont plus calmes et formulent des demandes plus précises.

III. Perception de l'extension

Les bibliothécaires

Une personne dit mal se représenter l'accueil et les renseignements dans la nouvelle organisation. Elle ne pense pas que ses activités vont évoluer.

De même pour une autre, elle ne se représente pas bien la nouvelle organisation. Elle pense que l'accueil se fera au bureau de prêt et se demande comment il sera possible de tenir deux postes de renseignement. Elle trouve que l'organisation actuelle a du bon, car une personne qui fait les acquisitions connaît bien son fonds. Elle pense devoir faire plus de service public et que la qualité du travail va baisser.

Le lecteur verra des personnes différentes au poste de renseignement, il pourra donc bénéficier de compétences différentes. La nouvelle organisation diminuera sans doute la séparation entre le personnel des deux étages et l'équipe sera plus complémentaire. Cela permettra aussi de faire du travail interne au calme et de mieux assurer la présence d'un bibliothécaire en permanence, ce qui sera plus facile pour les magasiniers. Il y aura une plus grande polyvalence du personnel, car chacun connaîtra l'ensemble des services.

L'extension modifie l'organisation mais ne devrait pas changer le travail en lui-même. La séparation entre les deux niveaux n'a pas de sens. L'extension favorisera sans doute la mise en place de plus d'animations.

Une personne déclare être favorable à la fusion des deux étages, mais ne pense pas que l'accueil sera amélioré.

Les magasiniers

C'est une bonne chose qu'il y ait un poste de renseignement avec un bibliothécaire.

L'avenir est inquiétant.

Une personne voudrait qu'il y ait quelqu'un en bas pour ne s'occuper que de l'accueil. Il faut que le personnel soit consulté sur l'extension.

Il faudrait un poste ne faisant que l'accueil, pour les renseignements pratiques, car on manque de temps à la banque de prêt et aux inscriptions.

C'est bien qu'il y ait un bureau destiné au travail interne des magasiniers et la banque de prêt sera mieux installée.

L'accueil sera plus regroupé, plus visible et d'un accès plus facile pour le public. On travaillera plus en équipe. Cela favorisera la curiosité du personnel, car il faut être plus polyvalent.

Dans l'extension, se posera le problème des étages. Cela cassera peut-être une organisation inadaptée.

Compte-rendu des entretiens avec les directeurs d'UFR

2^e semaine de stage

Ont été interviewés les directeurs des UFR staps, Enseignement et recherche. Quatre thèmes ont été évoqués au cours de la conversation avec les directeurs d'UFR.

1. Conception du rôle de la BU

La bibliothèque a d'abord une fonction d'enseignement : elle doit fournir aux étudiants des 1^{er} et 2^e cycles des livres d'exercice. A ce sujet, le directeur de l'UFR enseignement a soulevé le problème du nombre d'exemplaires disponibles et celui du caractère changeant de la demande étudiante en fonction des recommandations professorales et de l'offre éditoriale (obsolescence rapide de l'offre de la bibliothèque).

Pour le directeur de l'UFR recherche, elle a aussi un rôle de recherche. En effet, les laboratoires mettant déjà à disposition des revues spécifiques, il est bon que la bibliothèque possède un fonds de revues de recherche utilisables par plusieurs disciplines, et des ouvrages hors discipline ou de vulgarisation. Ce dispositif serait à compléter par une mise en réseau, le réseau actuel n'étant pas compatible, car la bibliothèque universitaire a sur cédéroms les périodiques Zentralblatt et Mathematical Reviews, qui devraient être consultables sur ordinateur à l'UFR de mathématiques.

Enfin, la bibliothèque a un rôle d'organisation d'expositions, à thème scientifique ou plus large, de présentation de nouvelles revues, d'éditeurs ou de nouveaux livres. Il serait particulièrement profitable de pouvoir disposer d'une liste diffusée par informatique ou même sur papier des livres acquis au cours de l'année.

2. Part de la bibliothèque dans le travail des étudiants

Les étudiants de 1^{er} cycle vont peu à la bibliothèque universitaire et les étudiants de 2^e cycle fréquentent surtout les laboratoires. Mais le directeur de l'UFR Recherche avoue quand même n'avoir pas d'idée précise de la fréquentation de la bibliothèque par les étudiants. D'après lui, les étudiants de 3^e cycle devraient former au moins 20 % du public de la bibliothèque, notamment en 1^{ère} et dernière année de thèse, mais cela

dépend des disciplines. Les étudiants en mathématiques fréquentent essentiellement la bibliothèque de leur UFR, la BU étant alors surtout destinée aux 1^{ers} cycles. De toute façon, les étudiants de 3^e cycle consultent beaucoup les revues qui sont dans les laboratoires.

L'intérêt de la BU est qu'elle conserve des périodiques et des ouvrages anciens ou périmés (des « vieilleries ») ; dont on peut malgré tout avoir besoin de temps en temps. De plus, par exemple pour les mathématiciens, la BU est intéressante quand ils veulent consulter de la documentation en-dehors de leur domaine.

Pour le directeur de l'UFR Staps, la fréquentation de la BMIU par les étudiants de Staps semble difficile sinon impossible en raison du volume horaire et de la dispersion des lieux d'enseignement sur Clermont-Ferrand. La bibliothèque d'UFR est par contre beaucoup utilisée en raison des exigences des enseignants (bibliographies et exposés en particulier). Il a insisté sur ce qui fonde selon lui les relations entre la BMIU et la BUFR, à savoir un échange d'information. Cet échange nécessaire doit se renforcer pour intégrer des choses plus complexes comme la RDI par exemple.

3. L'accueil à la BU

Le directeur de l'UFR Recherche a donné une liste de points qui lui semblaient importants, en admettant que certains étaient irréalisables et d'autres déjà mis en oeuvre :

- l'accès aux fichiers (ce qui est effectif).
- le fait que les bibliothécaires connaissent leur fonds et qu'il y ait une personne compétente pour chaque discipline, car on s'y perd un peu.
- Il déclare cependant que ce n'est sans doute pas réalisable car cela demanderait trop de personnel.
- la possibilité de faire des photocopies (c'est le cas).
- l'intégration des fichiers des autres bibliothèques à celui de la BU pour savoir ce qu'elles possèdent et la possibilité de faire des recherches par thème ou par auteur.

Enfin, il a déclaré que, les étudiants ayant besoin de conseils, la présence d'une personne était plus conviviale, et qu'il appréciait de pouvoir feuilleter des revues sur des présentoirs, flâner dans une bibliothèque, choses qui ne sont plus possibles par informatique.

Le directeur de l'UFR enseignement a mis l'accent sur les possibilités de prêt, sur le coût des photocopies et sur la nécessité de la recherche autonome.

4. Les tuteurs

Les tuteurs ont deux rôles : aider les étudiants qui n'ont pas compris un cours, les aider à faire des exercices et leur expliquer comment accéder à la documentation.

Il y a quelques temps, la bibliothèque était présentée aux étudiants en début d'année, mais le directeur de l'UFR Recherche ne sait pas si c'est toujours le cas.

Le directeur de l'UFR enseignement a indiqué que jusqu'ici existaient en option et en petits groupes un module d'apprentissage à la méthodologie du travail ; cette option sera généralisée et rendue obligatoire.

**Compte rendu des entretiens avec les enseignants de science
du Campus des Cézeaux
22 avril 1998**

Ce compte rendu a été élaboré à partir des entretiens réalisées avec trois enseignants (mathématiques, chimie et biologie).

Les différents enseignants ont d'abord été interrogés sur le rôle que doit jouer, à leurs yeux, la bibliothèque dans l'enseignement supérieur. Il leur a été d'autre part demandé quelles étaient leurs prescriptions bibliographiques et les méthodes des étudiants dans leurs recherches. Ils ont ensuite expliqué ce qu'ils attendaient précisément de la BMIU et, plus particulièrement, de l'accueil et des renseignements qui y sont donnés. Il leur a enfin été demandé ce qu'ils pensaient et attendaient de la réforme du DEUG.

Si les réponses ont été diverses et nuancées, on peut cependant noter quelques grandes tendances, d'ailleurs confirmées par les trois directeurs d'UFR.

D'une façon générale, les enseignants déplorent le manque de curiosité de leurs étudiants, qui trop souvent ne cherchent pas à approfondir ou élargir leurs connaissances par des lectures supplémentaires. Mais ils reconnaissent à leur décharge que la scolarité est excessivement dense et lourde, principalement en 1^{er} cycle. En mathématiques, par exemple, la semaine de cours est extrêmement chargée, et les étudiants ont trop de mal à comprendre et assimiler l'enseignement qui leur est donné pour pouvoir faire des recherches supplémentaires. Si d'ailleurs, en biologie en particulier, les enseignants font davantage d'efforts pour inciter leurs étudiants à fréquenter la bibliothèque, en leur distribuant des bibliographies, en leur imposant recherches ponctuelles et exposés, en leur conseillant un certain nombre de lectures nécessaires pour bien comprendre un cours ou un TD, ils remarquent également que l'enseignement laisse beaucoup trop peu de place au travail personnel.

D'autre part, c'est essentiellement vers les BUFR que se tournent les professeurs et qu'ils envoient leurs élèves. Ce phénomène est frappant en mathématiques : les collections de l'UFR sont particulièrement riches et amplement suffisantes pour les enseignants comme pour les étudiants de 3^e cycle ; la bibliothèque d'UFR est en outre

ouverte à tous les étudiants dès le 1^{er} cycle. Mais même dans les autres départements, il est évident que l'intérêt des enseignants se porte principalement sur la bibliothèque de leur UFR.

Dans ces conditions, la BMIU joue surtout à leurs yeux un rôle d'appoint : c'est là que les étudiants trouvent de la place pour travailler et des exercices de complément. C'est là aussi que l'on trouve d'anciennes revues, de vieux documents utiles quand il s'agit de faire l'historique d'un domaine scientifique ou une bibliographie exhaustive. Ils estiment en outre que c'est à la BMIU de procéder aux achats jugés trop onéreux par les bibliothèques d'UFR.

Les questions portant sur l'organisation de l'accueil et du renseignement à la section Sciences et Techniques de la BMIU les embarrassent, puisque leur fréquentation est à peu près nulle. Ils ont cependant quelques remarques à faire, et se font parfois l'écho des plaintes de leurs étudiants : ils stigmatisent en effet le manque de place et de signalétique, les problèmes techniques souvent posés par la consultation de l'Opac, le prix des photocopies, le nombre insuffisant d'exemplaires de chaque ouvrage, les difficultés qu'éprouvent certains étudiants à discerner magasiniers et bibliothécaires. Ils estiment d'autre part que la BU possède des collections trop réduite et qu'il lui manque des ouvrages fondamentaux. Ils pensent aussi qu'elle pourrait jouer un rôle de formation que les enseignants n'ont pas le temps de jouer pour aider les étudiants dans leurs recherches bibliographiques et exercer sur eux une espèce de tutorat ; pour ce faire, il faudrait davantage de "documentalistes" à la BMIU et dans les UFR.

Ils attendent de la réforme du DEUG, et plus précisément du module "méthodologie du travail", certaines améliorations dans le comportement des étudiants, mais sans savoir exactement quelles en seront les modalités et quel rôle pourra jouer la BU.

**Compte rendu des visites des trois sections de la BMIU de Clermont-Ferrand
20-24 avril 1998**

Lors du second stage, le groupe projet a visité trois autres sections de la Bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand : Droit, Lettres 1^{er} cycle et Santé.

Comme il était apparu dans l'entretien avec M. Raymond Bérard, commanditaire du projet, la volonté d'améliorer l'accueil et le renseignement est commune à l'ensemble de la BMIU. On retrouve ainsi dans les trois sections visitées, la volonté d'affirmer la distinction entre accueil-prim-orientation et renseignement bibliographique. En raison de différences dans la taille des sections, la quantité de personnel disponible et la disposition des lieux, les trois sections présentent des disparités dans l'organisation de l'accueil et du renseignement. On note cependant des éléments communs :

1- Affirmation de la nécessité d'un bureau de renseignement tenu par les conservateurs et les bibliothécaires

Quelles que soient les particularités des besoins des usagers, le bureau de renseignement est perçu comme une nécessité. En Droit, les étudiants de 1^{er} cycle doivent dès le début de l'année utiliser des recueils de maniement complexe. La section est de plus fréquentée, en raison du caractère municipal de la BMIU, par des Clermontois soucieux de leurs intérêts mais dépourvus de toute familiarité avec les disciplines juridiques. En Santé, le renseignement est surtout dirigé vers les étudiants de 3^e cycle qui ont besoin d'une aide à la recherche bibliographique (les premières années de médecine reposent en effet plutôt sur du « bachotage » et supposent donc un recours plus faible au bureau de renseignement). Le personnel de l'hôpital voisin utilise également la bibliothèque et demande souvent une réponse dans des délais très brefs, auxquels la bibliothèque doit s'adapter.

2- Complémentarité avec la formation des usagers

Nos interlocuteurs se sont généralement étendus sur l'importance de la formation des usagers : une bonne formation évite que le bureau de renseignement soit surchargé par des demandes identiques concernant l'usage des outils de base dans la discipline concernée. Les solutions mises en œuvre varient selon les cas.

En Droit, des visites de la bibliothèque sont organisées en début d'année et peuvent être complétées, sur inscription, par des présentations des cédéroms et d'internet. Une présentation de la bibliothèque est également réalisée en amphi pour les 3^e cycles. En 1999, les chargés de TD devront expliquer aux étudiants de 1^{er} cycle le maniement des recueils.

En Santé, elle repose sur des présentations des outils étalées sur cinq semaines accessibles sur inscription. Certains enseignants demandent des formations plus spécifiques aux méthodes de recherche dans un domaine pointu. La formation des utilisateurs devrait être complétée par une présentation de la bibliothèque sur borne interactive.

En Lettres 1^{er} cycle, l'effectif réduit de la section est compensé d'octobre à mars par la présence de tuteurs dont le travail prend deux formes : séances sur rendez-vous et séances informelles où les tuteurs se tiennent à la disposition des étudiants pour les aider aussi bien dans leur travail personnel que dans l'usage de la bibliothèque. L'action des tuteurs est complétée par des dépliants donnant les premières orientations bibliographiques nécessaires pour chaque discipline. La bibliothèque est de plus associée à l'enseignement du module de méthodologie instauré par la réforme du DEUG pour la rentrée prochaine.

De même, l'organisation de l'accueil et du renseignement, au-delà des différences présente des caractères communs :

3- Permanences et renvois

Dans l'ensemble des sections, on note une difficulté à « tenir » le bureau de renseignement pendant la totalité des heures d'ouverture.

En Lettre 1^{er} cycle, pendant la période où il y a des tuteurs, le conservateur et le bibliothécaire se répartissent quatre heures de présence par jour (deux le matin, deux l'après-midi). En dehors de ces heures, les magasiniers peuvent orienter les lecteurs vers les bureaux de la bibliothécaire ou du conservateur. Un panneau incite également les lecteurs à s'adresser à ces bureaux.

En Santé, le bureau n'est pas tenu en permanence. Les magasiniers jouent le rôle d'intermédiaires. Un système de permanences est en cours de réflexion.

En Droit, la permanence est théoriquement assurée pendant la totalité des heures d'ouverture, sauf entre 12h30 et 13h30 (cette section ne semble pas connaître une plus

forte affluence à l'heure du déjeuner, comme c'est le cas en Sciences). Cinq bibliothécaires ou conservateurs se répartissent des plages sur la semaine (la journée est divisée en trois : matin, après-midi et 17-18h30). La proximité des bureaux de travail interne amène cependant, en période de faible affluence, les bibliothécaires à se faire remplacer au bureau en salle par un panneau indiquant aux étudiants le bureau interne auquel ils peuvent s'adresser. Cette pratique constitue en quelque sorte un retour à la pratique ancienne : comme à la section Sciences et techniques, il existait une confusion entre espaces internes et espaces de service public (deux bibliothécaires avaient leur bureau en salle). L'articulation entre banque de prêt et bureau de renseignement se fait « naturellement ». Une répartition du type de questions à traiter par les uns et les autres n'a pas été faite.

4- Inconvénients et avantages du bureau de renseignement

Certains notent que la répartition du service public entre tous les bibliothécaires et tous les conservateurs peut amener une qualité inégale du renseignement (la totalité du service public reposait il y a quelques années dans plusieurs sections sur une ou deux personnes, qui, faisant du service public tous les jours, en venaient à très bien maîtriser les ressources de la bibliothèque). La contrepartie de cette répartition est une meilleure connaissance du public et de ses besoins par des personnes qui sont chacune chargées d'un secteur d'acquisition.

Conclusion

Certaines sections présentent un effectif comparable à celui de la section Sciences et techniques et pourraient donc servir de modèle pour l'organisation des permanences. Cependant, la totalité des heures d'ouverture n'est jamais couverte, en particulier à l'heure du déjeuner, période de forte affluence en Sciences. De plus, les sections visitées disposent de locaux dont l'organisation est moins complexe : elles sont toutes situées sur un seul étage, éventuellement divisé en deux salles.

**Compte rendu de la visite de la section science
de la Bibliothèque universitaire de Paris XI (Orsay)**

28 mai 1998

La bibliothèque d'Orsay présente de nombreux points communs avec la section sciences et techniques de la BMIU de Clermont-Ferrand.

La rénovation des locaux y a donné lieu à l'aménagement d'une banque d'accueil et de renseignement dans le hall d'entrée, face à la banque de prêt. Ce poste d'accueil existait cependant déjà avant la rénovation et conservateurs et bibliothécaires y effectuaient déjà des permanences. Ces dernières ne sont donc pas une nouveauté pour le personnel de la bibliothèque et ne posent de ce fait pas les mêmes difficultés qu'à Clermont-Ferrand, d'autant plus qu'Orsay bénéficie d'un nombre très important de conservateurs et bibliothécaires (11 et 11, plus 18 magasiniers).

Comme à la BMIU, l'absence de signalétique amène les lecteurs à s'adresser à la banque de prêt pour les renseignements (les magasiniers effectuent alors les renvois nécessaires). Il semble que les lecteurs aient peu recours au personnel présent à ce poste, dans la mesure où ils parviennent toujours à trouver plus ou moins quelque chose qui leur convient en libre accès.

La documentation disponible au bureau de renseignement est assez importante : le poste informatique permet l'accès au catalogue de la bibliothèque et au pancatalogue, les *Techniques de l'ingénieur* se trouvent derrière cette banque.

La bibliothèque est répartie sur trois niveaux. Le poste d'accueil déjà décrit assure le renseignement au rez-de-chaussée ; un bureau tenu par des magasiniers, ainsi que le PEB, sont situés en salle des périodiques au sous-sol et un bureau lié à un laboratoire de langues tenu par des vacataires assure l'accueil au premier étage. Chaque étage comporte donc un poste d'accueil, mais seul le poste du rez-de-chaussée est doté d'outils bibliographiques permettant de donner des renseignements plus poussés.

Plus qu'un éventuel modèle susceptible de nous aider dans la conception des scénarios (les mêmes problèmes sont présents : absence de signalétique, faible demande

des étudiants...), cette visite nous a fourni des éléments confirmant le diagnostic réalisé à la BMIU.

D. COMMUNICATION

Compte-rendu de l'entretien téléphonique avec François Cavalier

16 février 1998

Personnes présentes : Florence Bodeau, Caroline Fieschi, Yann Marchand, Sandrine Turck.

Objet de l'entretien : éclaircir le projet sur des points essentiels pour une bonne préparation du stage projet.

Comme M. Bérard, le commanditaire du projet, n'a pas pu se rendre à Lyon le 2 février ni le 6 comme prévu, l'entretien téléphonique avec François Cavalier a été notre premier contact avec les dirigeants de la bibliothèque. Différentes questions lui ont été posées, que l'on peut résumer comme suit.

1. Quelle est la situation actuelle et en particulier l'état d'avancement des travaux de la bibliothèque ?

La bibliothèque des Cézeaux a été construite en 1975 et connaît cette année une restructuration. Elle se compose de deux niveaux, le premier avec deux grandes salles de lecture pour les étudiants des deux premiers cycles, et le second pour les étudiants à partir de la maîtrise, les enseignants et les chercheurs. Une extension de la bibliothèque est prévue avec une salle de culture générale (sorte de petite médiathèque) de 400 m² aux collections pluridisciplinaires. Les nouveaux locaux sont visitables, quoique pas encore aménagés.

Pour l'instant, l'équipe des magasiniers prend en charge une grande partie de l'accueil et du service public au rez-de-chaussée, si bien qu'une partie des demandes échappe aux bibliothécaires, plus présents à l'étage réservé aux chercheurs.

2. Comment est conçue notre participation au projet ?

Le déplacement de l'entrée du bâtiment sur la place Vasarely est une bonne occasion d'évaluer l'efficacité de la répartition actuelle des tâches en matière de service public. Il nous est donc demandé de réfléchir aux fonctions d'accueil et de renseignement du public en analysant ses besoins en orientation et en renseignement, puis les catégories de personnel les plus à même de prendre en charge tel ou tel type de demande. Aucune enquête de public n'a été réalisée jusqu'ici et on ne dispose d'aucune piste de réflexion.

Il est à noter que la signalétique n'entre pas dans le projet.

Compte-rendu de l'entrevue avec Marie-Thérèse Jarrige

25 février

Personnes présentes : François Cavalier, Marie-Thérèse Jarrige (adjointe de Raymond Bérard, directeur de la BMIU) ; Florence Bodeau, Caroline Fieschi, Yann Marchand, Sandrine Turck.

Objet de la réunion : replacer la question de l'accueil au public dans le cadre plus large de la BMIU.

L'entretien a permis de mettre en évidence les contraintes matérielles et humaines s'opposant au bon fonctionnement du service au public (accueil et renseignement bibliographique) et les clivages existant au sein de la BU Sciences et Techniques ; de présenter le fonctionnement de l'accueil dans les différentes sections de la BMIU (BU Médecine, BU Droit-gestion et BU Lettres).

Nous avons conclu l'entrevue par une mise en commun des premières observations de l'équipe projet et une confrontation de ces résultats à la perception par François Cavalier et Marie-Thérèse Jarrige des données du problème.

Compte-rendu de l'entrevue avec Raymond Bérard, commanditaire du projet

Mardi 21 avril 1998

Personnes présentes : Raymond Bérard ; Florence Bodeau, Caroline Fieschi, Yann Marchand, Sandrine Turck.

Lors de l'arrivée de M. Bérard à la tête de la BMIU, une étude avait été faite concluant à la nécessité d'agrandir la section Sciences et Techniques. On envisageait alors une extension des magasins. Après une phase de mûrissement du projet, on a jugé plus intéressant d'agrandir les salles et notamment de créer une salle de culture générale, idée que M. Bérard prenait à cœur. Cette opération a été montée conjointement avec la maison de l'étudiant, actuellement en cours de construction.

Dans ce nouveau cadre, la question de l'accueil se posait de manière d'autant plus aiguë que l'organisation actuelle n'est pas entièrement satisfaisante : l'accueil n'est pas vraiment organisé et souvent, on ne trouve personne aux renseignements entre midi et deux heures, moment de grande affluence. Le fait que les bibliothécaires aient leur bureau dans les salles est une mauvaise solution ; il vaudrait mieux avoir un poste de renseignement pourvu par roulements. Cette idée a été lancée dès 1994 mais les bibliothécaires le vivent mal. Dans toutes les bibliothèques, on essaie de faire une primo-orientation, puis le renseignement est pris en charge par des bibliothécaires (il y a donc partage entre les informations données par les magasiniers et celles données par les bibliothécaires). Par comparaison, dans les bibliothèques américaines (M. Bérard vient d'y faire un séjour de deux mois), on définit très strictement jusqu'où chacun peut aller dans le renseignement.

M. Bérard essaie de diffuser l'idée qu'il faut différencier le prêt du renseignement donné par des bibliothécaires à un poste prévu spécialement à cet effet, organisation qui fonctionne déjà dans les médiathèques clermontoises et qui a été mise en place, il y a peu, dans la section Lettres du boulevard Lafayette et dans la section Droit de la BMIU. En revanche, dans la section Santé, il y aurait d'après lui un problème vis-à-vis des magasiniers, dont certains ont une formation universitaire.

Selon M. Bérard, le travail de l'équipe projet est de faire s'exprimer les gens et de les sensibiliser à l'insuffisance du schéma actuel en matière d'accueil et de renseignement. .

La maison de l'étudiant, qui s'ouvrira dans quelques temps, permettra de soulager un peu la bibliothèque, très fréquentée entre midi et deux heures par des personnes n'ayant pas forcément l'intention de travailler. Gérée par des étudiants, elle permettra peut-être de donner un peu de vie au campus. De même, la bibliothèque de culture générale sera conçue de façon plus chaleureuse : diminution de la taille des tables pour limiter le bruit, locaux propres, beau mobilier. Dans tout cela, M. Bérard utilise son expérience de la lecture publique et il aimerait bien faire passer dans les sections universitaires de la BMIU que l'accueil est important (ce qui n'est pas normalement dans les traditions des bibliothèques universitaires).

Compte-rendu de la réunion du comité de pilotage et de l'équipe projet

24 février 1998

Personnes présentes : Christine Bigot, Gaël Bourdet, Bernadette Boutin, François Cavalier, Annie Danglard, Marie-Lucie-Sverzut ; Florence Bodeau, Caroline Fieschi, Yann Marchand, Sandrine Turck.

Objet de la réunion :

- approbation du projet ;
- validation et organisation de la démarche d'analyse et des grilles de questions élaborées par l'équipe projet.

Les membres du comité de pilotage, qui se sont réunis seuls une demi heure auparavant, ont exposé comme suit ce que devait être à leurs yeux la tâche de l'équipe projet.

Elle devra dans un premier temps analyser l'existant, à savoir localiser les postes d'accueil et de renseignement bibliographique ; étudier la répartition du travail entre les différentes catégories de personnel suivant les lieux (en particulier l'articulation entre les deux niveaux) ; et pour cela, établir une typologie des demandes du public mettant en évidence le temps consacré à donner la réponse.

Enfin, le comité de pilotage a commenté les questionnaires élaborés par l'équipe projet, il a demandé que certaines questions soient reformulées (car pas adaptées au contexte de la bibliothèque) et il en a proposé de nouvelles, permettant de recentrer les questionnaires sur les points importants définis ci-dessus.

Compte-rendu de la réunion du comité de pilotage

27 février 1998

Personnes présentes : Christine Bigot, Gaël Bourdet, Bernadette Boutin, François Cavalier, Annie Danglard, Marie-Lucie Sverzut ; Anne Mayère ; Florence Bodeau, Caroline Fieschi, Yann Marchand, Sandrine Turck.

Ordre du jour :

- recadrage du projet ;
- exposition des opportunités et des contraintes rencontrées au cours des premières enquêtes ;
- communication des premiers résultats tels qu'ils ont pu être dégagés.

En introduction, François Cavalier a insisté sur la nécessité d'analyser les pratiques actuelles en matière de service au public dans la bibliothèque, avant de pouvoir établir un quelconque schéma de réorganisation. Les pistes proposées par la précédente réunion du comité de pilotage (24 février) étaient d'établir une typologie des demandes du public, des réponses fournies et du temps consacré à cela, et de définir les fonctions d'accueil (primo-orientation, renseignement bibliographique plus ou moins poussé).

L'équipe projet s'est efforcée de mener son enquête suivant ces indications, grâce à trois méthodes d'analyse : un questionnaire en direction du personnel, un questionnaire en direction du public, l'observation des pratiques du public à la banque de prêt, au bureau des périodiques et avec les bibliothécaires. Yann Marchand et Caroline Fieschi ont exposé au nom de toute l'équipe la mise en œuvre et les résultats de ces actions, tels qu'ils ont pu être dégagés dans un premier temps.

En ce qui concerne les méthodes d'analyse, et tout d'abord le questionnaire en direction du personnel, les membres de l'équipe ont remarqué et apprécié la disponibilité de chacun et l'intérêt porté au projet, qui ont contribué à la rapidité et à l'efficacité des entretiens. Cependant, certains membres du personnel ayant pris connaissance du questionnaire avant d'y répondre, les réponses données ont pu être parfois moins spontanées et plus réfléchies. Le questionnaire en direction du public s'est révélé moins satisfaisant. En effet, les étudiants se sont certes montrés disponibles, mais ont fait preuve d'une grande méconnaissance, voire d'un manque d'intérêt pour la

bibliothèque (près de 40 % du public n'éprouve jamais le besoin de s'adresser à un membre du personnel). Les réponses obtenues étant souvent imprécises, l'équipe a pris l'initiative d'interroger des étudiants travaillant au second niveau, réputés plus sérieux, avec le risque de ne pas interroger un échantillon représentatif du public de la bibliothèque. L'observation des endroits où le public vient se renseigner ne s'est quant à elle pas révélée concluante en raison du faible nombre des demandes, même en période d'affluence (entre midi et deux heures), combinée au fait que à ces heures-là, seule la banque de prêt est tenue en permanence par du personnel.

Après analyse des renseignements obtenus, on peut formuler quelques remarques :

- quand ils recherchent une information, les lecteurs se contentent en général de fouiller dans les rayons ; s'ils ne trouvent pas, ils vont parfois voir sur l'Opac, ou moins souvent se renseigner à la banque de prêt.

- les lecteurs s'adressent systématiquement d'abord à la banque de prêt (certains ont même exprimé leurs réticences à déranger un bibliothécaire en salle quand il est en train de travailler).

- le relais entre un magasinier éprouvant des difficultés à renseigner et un bibliothécaire n'est pas systématique car il se révèle parfois difficile de trouver un bibliothécaire.

- si l'ensemble du personnel s'accorde pour dire l'importance du service au public, chacun ne le conçoit pas de la même façon, certains jugeant bon d'accompagner le lecteur dans sa recherche, et d'autres de le rendre autonome.

- l'extension de la bibliothèque semble cristalliser autant d'espoirs que d'inquiétudes.

Enfin, pour affiner ces données, l'équipe projet a proposé diverses pistes de réflexion et de travail qui ont été discutées par les personnes présentes. Il a été convenu que le personnel noterait pendant deux semaines dans un cahier toutes les demandes faites par des lecteurs, la réponse donnée et le temps passé pour ce faire (selon une grille que l'équipe projet doit encore mettre au point). La question d'un nouveau questionnaire en direction du public, plus court et mieux ciblé, a été posée, sans trouver de réponse immédiate.

Compte-rendu de la réunion du comité de pilotage

31 mars 1998

Personnes présentes : Gaël Bourdet, Bernadette Boutin, François Cavalier, Annie Danglard ; Florence Bodeau, Caroline Fieschi, Yann Marchand, Sandrine Turck.

Ordre du jour : validation du cahier des charges et discussion autour des questionnaires remplis par le public et des grilles d'analyse des demandes des lecteurs remplies par le personnel.

L'équipe projet a présenté le cahier des charges en insistant sur la définition de l'objectif, les éléments mis au jour par le premier diagnostic et les démarches d'investigation complémentaires qu'elle souhaiterait mettre en oeuvre.

En ce qui concerne les objectifs, et plus précisément les points sur lesquels l'intervention de l'équipe doit porter, il a été indiqué que l'équipe devait certes tenir compte de l'existence de moniteurs étudiants au sein de la bibliothèque, mais que, le rôle de ces derniers relevant de la formation des usagers à l'utilisation des cédéroms et d'internet, l'équipe ne devait pas les intégrer dans son étude de la réorganisation de l'accueil et du renseignement au sein de la bibliothèque. De même, l'action des tuteurs désignés par les UFR pour le suivi des étudiants ne dépendant pas de la bibliothèque et nécessitant la réalisation d'un bilan par les UFR concernées, restera en dehors du champ de réflexion de l'équipe.

Le premier diagnostic a fait l'objet d'une remarque : la présence d'étudiants de 3^e cycle au deuxième niveau semble avoir été sous-estimée par l'équipe, qui, dans l'administration des questionnaires lors du premier stage, n'avait pu en rencontrer qu'un faible nombre. Il est vraisemblable que l'étude des grilles d'analyse des demandes des lecteurs remplies par le personnel contribuera à préciser la nature du public fréquentant l'étage.

Le comité de pilotage a donné son accord sur les démarches d'investigation complémentaires. L'opportunité d'administrer un nouveau questionnaire en direction du public qui n'a pas recours au personnel de la bibliothèque a fait l'objet de discussions, qui concluent à l'abandon de cette démarche. Le comité de pilotage a souligné l'intérêt

de cette question dans la connaissance des pratiques du public de la bibliothèque, mais a jugé que, pour être traitée efficacement, elle nécessiterait la mise en œuvre de démarches multiples (élaborer un nouveau questionnaire en direction de ces usagers, réaliser des entretiens avec les professeurs dans le but d'évaluer les besoins documentaires véritables des étudiants et de vérifier la faiblesse de la prescription documentaire des enseignants), que le temps imparti à l'équipe ne lui permettrait pas de réaliser. De plus, les dates du second stage ne semblent pas propices à ce genre d'étude, dans la mesure où la fréquentation de la bibliothèque est relativement faible à cette période.

D'autres démarches d'investigations ont été suggérées par le comité de pilotage. Il serait, en effet, souhaitable que l'équipe rencontre les directeurs d'UFR lors du second stage. De son côté, le personnel de la bibliothèque enverra les questionnaires destinés au public aux professeurs avec lesquels il est en relation afin de recueillir quelques grilles concernant cette catégorie d'usagers. De plus, afin d'associer davantage l'ensemble du personnel au projet de réorganisation de l'accueil et du renseignement, l'équipe lui présentera son travail à la fin du deuxième stage (la date du jeudi 23 avril a été retenue pour l'instant) et recueillera ainsi les avis et les réactions que le projet suscite.

La fin de la réunion a été consacrée aux questionnaires remplis par les lecteurs (ils sont au nombre d'environ 180) et aux grilles remplies par le personnel, qui décrivent environ 450 demandes d'information et de renseignements. La discussion a porté sur un prolongement éventuel de ce travail pour les bibliothécaires dont les grilles représentent une proportion relativement faible (environ 80 sur les 450). Il a cependant été jugé que l'analyse serait plus délicate si tous les postes d'accueil et de renseignement n'avaient pas bénéficié de la même durée d'étude et que le chiffre de 80 était suffisant pour établir une typologie des questions et une évaluation du temps consacré aux réponses.

Compte-rendu du comité de pilotage

Jeudi 18 juin

Personnes présentes : Gaël Bourdet, Bernadette Boutin, François Cavalier, Annie Danglard, Marie-Lucie Svezut ; Anne Mayère ; Florence Bodeau, Caroline Fieschi, Yann Marchand, Sandrine Turck.

Objet de la réunion : présentation des trois scénarios élaborés par l'équipe projet et choix de l'un d'entre eux en vue d'un développement ultérieur.

Après un bref rappel des renseignements rassemblés au cours des deux stages, qui permettent de faire un diagnostic précis de l'actuelle situation de la bibliothèque en matière d'accueil et de renseignement au lecteur, l'équipe projet a exposé les trois scénarios aux membres du comité de pilotage. Des réactions à chaud ont été recueillies, notamment sur l'opportunité d'une réorganisation des collections et ses modalités (scénario 3). Puis un tour de table a été effectué pour que l'avis de chacun soit pris en compte.

Marie-Lucie Svezut a accordé sa préférence au 1^{er} scénario, avec quelques aménagements, comme de descendre les postes cédéroms et internet au 1^{er} niveau, ainsi que les ouvrages destinés aux étudiants de 3^e cycle et aux chercheurs, et de ne laisser au 3^e niveau que les périodiques. Pour elle, l'accueil et le renseignement doivent se faire principalement au 1^{er} niveau, mais une personne doit être présente au 3^e niveau pour orienter les usagers et leur communiquer les périodiques en magasins. En revanche, il ne serait pas nécessaire d'assurer une présence dans la salle de culture générale, car, si les usagers ont besoin de renseignements, ils pourront descendre à la banque de prêt qui ne sera pas trop éloignée.

Annie Danglard a elle aussi marqué une nette préférence pour le 1^{er} scénario, surtout si on déménage au 1^{er} niveau les ouvrages destinés aux étudiants en 3^e cycle et aux chercheurs, qui peuvent être aussi utiles aux étudiants en 2^e cycle. Elle remarque aussi qu'à ses yeux, il faut laisser au 3^e niveau quelques postes cédéroms et internet utiles pour la consultation des périodiques. Elle n'envisage pas non plus d'assurer une permanence dans la salle de culture générale, mais trouve qu'il faut veiller à bien

l'intégrer dans la bibliothèque. Pour ce faire, il serait intéressant de concevoir des animations.

Pour Bernadette Boutin, aucun des scénarios élaborés n'est tout à fait satisfaisant, car il n'a pas été possible d'envisager d'assurer un accueil aux trois niveaux qui seront ouverts au public à l'automne. Dans ces conditions, sa préférence va au 1^{er} scénario et elle récusé entièrement le 3^e scénario. En effet, elle pense que les périodiques doivent demeurer au 3^e niveau, et avec eux un certain nombre d'outils nécessaires à leur consultation, comme des cédéroms, des bibliographies, des *handbooks*... Ainsi, compte tenu des ouvrages qu'il faudra descendre en magasin, le nombre d'ouvrages restant au 3^e niveau et qu'on pourrait envisager de regrouper avec les collections du 1^{er} niveau sera fort restreint, d'où le peu d'intérêt d'une réorganisation des collections.

Gaël Bourdet s'est prononcé pour le 2^e scénario. En effet, il pense que la salle de culture générale correspond à une grande attente de la part des étudiants et qu'il n'est pas possible de la laisser vide de personnel. Pour éviter l'absence d'accueil et de renseignement pour les collections du 3^e niveau, on pourrait faire descendre l'ensemble des collections qui s'y trouvent (ouvrages et périodiques), de façon à tout rassembler au 1^{er} niveau et faire une grande salle de travail au 3^e. Enfin, il apprécie le fait que l'ensemble d'une catégorie de personnel tourne aux mêmes postes, car cela contribuera à casser le clivage qui existe actuellement entre les deux étages.

François Cavalier estime que le 1^{er} scénario est le plus adapté à la situation de la bibliothèque et le plus facile à mettre en œuvre. La rotation du personnel à l'ensemble des postes de service public est importante. Pour que la mise en œuvre de cette mesure soit plus aisée, il pourrait être utile d'organiser une ou deux réunions par mois pour parler des différents problèmes rencontrés au contact du public. Le 3^e scénario lui paraît intéressant, mais il manque des éléments d'analyse sur les modalités d'une réorganisation des collections.

Une majorité des membres du comité de pilotage s'est donc prononcée pour un approfondissement du 1^{er} scénario, en y intégrant des pistes pour une mise en valeur de la salle de culture générale.

Compte-rendu de la réunion de comité de pilotage

29 juin 1998

Personnes présentes : F. Cavalier, G. Bourdet, A. Danglard, O. Vidal (qui ne fait pas partie du comité de pilotage). En l'absence de deux membres du comité de pilotage, M.- L. Sverzut et B. Boutin.

Ordre du jour : mise au point du scénario choisi (scénario I).

En introduction, les trois scénarios présentés lors de la dernière réunion du comité de pilotage (le 18 juin) ont été rappelés rapidement ; les caractéristiques du scénario retenu ont ensuite été exposées en détail par le groupe projet, puis chaque point a été repris et soumis aux commentaires du comité de pilotage.

A propos du **dispositif d'accueil et de renseignement**, le principe qui veut que l'ensemble du personnel tourne, par catégories, sur tous les postes de service au public, a été à nouveau discuté : comme F. Cavalier, G. Bourdet est convaincu qu'il est nécessaire, et affirme que le personnel lui est globalement acquis, mais A. Danglard manifeste des inquiétudes ; elle craint en effet que les magasiniers ne voient leur temps trop morcelé, et qu'ils ne perdent la spécialité qu'ils ont acquise sur les postes où ils travaillent régulièrement ; il lui a été répondu que les roulements concerneront exclusivement le temps de service public des magasiniers, et non leurs 30 % de travail interne. F. Cavalier pense par ailleurs qu'il est possible d'envisager que chacun fasse 60 % de son temps de service public dans le domaine où il est le plus efficace, et 40 % aux autres postes d'accueil. A. Danglard estime d'autre part que les usagers du troisième niveau risquent de pâtir du fait qu'il n'y aura plus qu'un poste internet et cédéroms, les autres étant descendus au premier niveau, alors qu'ils mériteraient d'être installés près des collections de périodiques auxquelles ils renvoient fréquemment : les usagers travaillant sur des thèses ou des périodiques devront sans doute descendre souvent au premier niveau pour consulter ces outils. Mais G. Bourdet lui a répondu que le public fait souvent preuve de remarquables facultés d'adaptation, et change rapidement ses habitudes ; enfin, F. Cavalier a rappelé qu'un tel dispositif permettra aux usagers de trouver deux niveaux de renseignements : renseignements rapides d'une part, renseignements approfondis dégagés des contraintes du service public (du type RDI)

d'autre part. Il est nécessaire pour ce faire d'instaurer un système d'astreinte, afin qu'il soit en permanence possible de solliciter au troisième niveau un bibliothécaire, qui devra effectuer, lors de plages horaires définies selon un planning nominal et précis, son travail interne sans s'éloigner de son bureau.

Quelques remarques ont été faites sur la **définition des outils** nécessaires à chaque poste d'accueil et de renseignement. Il a d'abord été signalé au groupe projet que le cardex allait bientôt disparaître, car le bulletinage sera informatisé. D'autre part, il serait souhaitable que le bureau du troisième niveau soit équipé d'un poste donnant accès aux cédéroms et à internet, mais la réalisation risque d'être compliquée par le fait qu'il n'y a pour l'instant pas de prise à l'endroit prévu, il faudra donc envisager la présence de ce poste dans la salle.

A propos de **l'organisation du personnel**, les horaires de permanence du bureau de renseignement ont été discutés, et il a été convenu qu'il fallait préférer la tranche 9-17 heures à la tranche 10-18 h, car les questions sont plus fréquentes en début de matinée que le soir après 17 h. En outre, il sera souhaitable de préciser en quoi devra consister exactement la formation proposée avant l'ouverture de la bibliothèque aux membres du personnel qui n'auraient jamais utilisé certains outils indispensables aux postes où il vont désormais devoir travailler. L'idée de confier à un membre du personnel la responsabilité de l'accueil et du renseignement a été reprise, et son rôle devra être précisé ; il a été signalé que cette fonction, indispensable, représente une lourde charge, pesant beaucoup dans le profil de poste.

Au sujet de la **mise en valeur des collections**, il a été rappelé combien la signalétique est défectueuse actuellement. Tous sont d'accord pour renouer avec la pratique des animations. En revanche, il paraît difficile de prévoir une simulation pour assurer des heures de présence dans la salle de culture générale ; les questions seront donc adressées à la banque de prêt de l'entrée ; on pourra cependant, à partir du planning de la banque de prêt, voir s'il est possible, à certains moments, qu'un membre du personnel se libère pour donner des renseignements en salle de culture générale.

Le **budget** présenté a été accepté globalement, mais quelques remarques ont été faites : il faut compter 80 000 F pour la signalétique plutôt que 70 000 F. Les fiches explicatives proposées sont déjà en cours de réalisation, et c'est un groupe transversal, chargé de la formation des utilisateurs, qui y travaille pour toute la BMIU. Les réunions proposées par le groupe projet ont été prévues à un rythme qui semble difficile à suivre pour la bibliothèque, et l'ensemble des membres du comité de pilotage préfère qu'il n'y

en ait qu'une par mois plutôt que deux ; G. Bourdet a signalé d'autre part qu'il serait utile de prévoir des cahiers de liaison qui permettraient d'établir une continuité dans le service au public en établissant un lien entre les personnes qui se succèdent à un poste d'accueil ou de renseignement. Enfin, il faudra prévoir davantage de temps pour la personne chargée d'établir les plannings : si la réalisation de ces derniers est relativement rapide, et peut se faire en effet en une demi-journée, il ne faut pas oublier que le suivi de ces plannings est, lui, long et complexe : il faut donc compter une journée par mois.

Les **indicateurs** ont été pris en compte, mais F. Cavalier a fait remarquer que les indicateur d'activité (comptage du nombre d'entrées) avait un caractère très globale, et ne permettait pas de mesurer les effets du nouveau dispositif d'accueil. Il a été décidé que l'enquête proposée se fera environ six mois après la réouverture de la bibliothèque.

En conclusion, il a été dit que les caractéristiques du scénario présenté étaient acceptées, avec les précisions ou remarques signalées précédemment. Il sera intéressant, dans un deuxième temps, d'envisager une réorganisation des collections de la bibliothèque comme le suggérait le scénario III.

Compte-rendu de la réunion du personnel de la bibliothèque

Jeudi 23 avril

Personnes présentes : François Cavalier ; le personnel de la section Sciences et Techniques (à l'exception d'un magasinier demeuré à la banque de prêt) ; l'équipe projet.

Objet de la réunion : présentation par l'équipe projet du travail déjà effectué à la section Sciences et Techniques.

L'équipe projet, après avoir adressé aux membres du personnel ses remerciements pour l'amabilité et la coopération dont ils ont fait preuve, leur a exposé ses réalisations et les conclusions qu'elle en a tiré.

Lors du premier stage, des entretiens individuels avec les membres du personnel en contact avec le public ainsi que des questionnaires adressés aux étudiants ont permis d'élaborer un premier diagnostic.

Le lieu clairement identifié par les étudiants pour obtenir des informations, de quelque nature que ce soit, est la banque de prêt, et dans une moindre mesure, le bureau des périodiques. Les étudiants ne font pas la distinction entre les bibliothécaires et les magasiniers. Pour rechercher de la documentation, ils se dirigent tout d'abord dans les rayons, où ils cherchent un peu au hasard, puis, s'ils n'ont pas trouvé, vers l'opac ou éventuellement le personnel (sachant tout de même que 40 % du public ne s'adresse jamais au personnel). Les étudiants utilisent la bibliothèque d'une manière différente de celle qui est préconisée, à savoir que le premier étage est également utilisé par les 1^{er} et 2^e cycles. En revanche, les enseignants et les chercheurs sont peu nombreux à la bibliothèque.

Ce premier diagnostic ayant été établi et validé par le comité de pilotage qui s'est tenu le 31 mars, deux nouveaux outils d'investigation ont été mis en oeuvre. Pendant trois semaines, du 9 mars au 2 avril, tous les membres du personnel ont accepté de remplir une fiche à chaque fois qu'un usager leur posait une question. Sur une période un peu plus courte, ils ont distribué des questionnaires à tous les lecteurs qui

s'adressaient à eux. L'équipe projet a rassemblé cette documentation et a déjà rentré sur le logiciel Sphinx les 224 questionnaires administrés au public.

L'analyse n'en a pas encore vraiment été faite mais on dispose déjà de quelques chiffres intéressants (une analyse complète sera faite dans l'avenir et adressée à la BU Sciences) :

- 92 % du public interrogé est étudiant, contre 7 % d'enseignants chercheurs.

- La répartition entre les disciplines se fait, de la plus représentée à la moins représentée à la bibliothèque, entre la biologie, puis la physique, les mathématiques, la chimie et les STAPS.

- La fréquence avec laquelle le public s'adresse au personnel est à 57 % de moins d'une fois par semaine et à 43 % d'une fois par semaine ou plus.

- Les usagers, quand ils veulent obtenir un renseignement auprès du personnel, s'adressent d'abord à la banque de prêt, puis au bureau des périodiques, puis aux bibliothécaires en salle. Là, il y a une différence entre les 1^{er} et 2^e cycles, qui s'adressent d'abord à la banque de prêt, et les 3^e cycle, qui s'adressent d'abord au bureau des périodiques.

- Les usagers déclarent éprouver quelquefois des difficultés dans leurs recherches de renseignements, à savoir : un problème a pu se poser pour trouver quelqu'un en salle pour 30 % des personnes interrogées ; 54 % de celles-ci déclarent hésiter parfois ou souvent à déranger quelqu'un qui travaille. Pour ces questions incluant une double négative, la question de l'existence d'un biais s'était posée, dans la mesure où l'on se demandait si tout le monde avait bien compris la formulation. En fin de compte, il ne semble pas y avoir eu de problèmes.

Lors de la deuxième semaine de stage, l'équipe projet a rendu visite à des directeurs d'UFR pour leur demander comment ils voient l'accueil et le renseignement à la section Sciences et Techniques. La plupart ont montré un faible intérêt pour la bibliothèque. L'équipe projet a aussi rencontré des enseignants chercheurs pour leur poser des questions au sujet de leurs prescriptions documentaires. Il s'est avéré que certains encouragent le travail personnel de leurs étudiants à la bibliothèque, tandis que d'autres ne voient pas l'intérêt de constituer une bibliographie. Enfin l'équipe a visité d'autres sections de la BMIU pour avoir des points de comparaison (la section Droit-Gestion et les Lettres 1^{er} cycle). Il reste encore à entrer sur le logiciel Sphinx les données du questionnaire rempli par le personnel, puis à élaborer des scénarios.

Parmi toutes les réactions ayant suivi cet exposé, on peut sélectionner quelques points particuliers appelant réflexion :

- La fréquentation de la bibliothèque est le fait, de façon écrasante, d'étudiants, alors que 80 % de son budget est consacré aux ouvrages ou revues d'un niveau de recherche très poussé.

- 40 % du public ne consulte jamais un membre du personnel.

- La carence en signalétique à l'intérieur de la bibliothèque apparaît forte.

Par rapport au poste de renseignement qui est prévu au rez-de-chaussée, des questions restent en suspens :

- Quels outils seront à la disposition des bibliothécaires, sachant que certains usagers expriment de la répugnance à déranger quelqu'un qui travaille ?

- Un panneau « renseignement » suffira-t-il à vaincre cette répugnance ?

- Comment tenir le poste de renseignement quand on est appelé à régler ailleurs un problème (informatique par exemple) ?

La solution du remplacement a été évoquée.

- Comment assurer également une présence à l'étage, car il convient de répondre aux demandes touchant des collections particulières, et où ?

Un personnel spécialisé devra demeurer à l'étage.

- Sur quelle tranche horaire envisage-t-on de tenir le poste de renseignement ?

L'étude sera menée sur les horaires d'ouverture complets (8H30-18H30), mais les propositions de 10H-17H et de 9H-16H30 ont faites.

- Etre au poste de renseignement est-il compatible avec le fait d'accompagner un lecteur en salle pour lui donner un renseignement plus complet et plus satisfaisant ?

- Quand un lecteur posera une question très précise dans une discipline particulière, sera-t-il possible de faire appel au bibliothécaire spécialiste ?

- Comment conserver un service de RDI performant ?

Une solution serait que Patricia West se spécialise dans ce domaine, de manière à suppléer Bernadette Boutin quand elle est indisponible.

- Comment calculer la part du service public dans le temps de travail de chacun ? Doit-on ou non prendre en compte les renseignements ponctuels donnés en-dehors des heures de service public proprement dit ?

- Quel type de renseignement devra être donné et à quel endroit ?

On peut envisager de donner au poste de renseignement des renseignements bibliographiques demandant une recherche de quelques minutes et de différer les autres, dans la mesure où elles concernent des personnes qui ont souvent l'occasion de passer sur le campus.

- Peut-on envisager de tenir un poste d'accueil et de renseignements dans la future salle de culture générale, notamment pour délivrer les cassettes vidéo ?

Cela sera sans doute très difficile.

- Quel type de renseignement donneront les magasiniers ?

Leurs fonctions changeront sans doute peu, puisqu'ils se chargeront d'une primo-orientation qui reste encore à définir, mais le passage de relais avec les bibliothécaires se trouvera facilité. Le flux des lecteurs sera, comme maintenant, concentré sur la banque de prêt.

Pour clore la séance, un tour de table a été effectué, lors duquel chacun a pu exprimer, s'il ne l'avait pas encore fait, ses désirs ou ses craintes. Enfin, l'équipe projet a exprimé le souhait que chacun dresse une liste des outils dont il pense avoir besoin pour tenir les différents postes d'accueil et de renseignement au public.

Compte-rendu de la réunion entre les membres de l'équipe projet et le tuteur

19 février 1998

Personnes présentes : Anne Mayère, Florence Bodeau, Caroline Fieschi, Yann Marchand, Sandrine Turck.

Objet de la réunion : préparation du premier stage projet (23 au 27 février).

Réalisations :

-élaboration de deux grilles d'enquête, l'une auprès du personnel et l'autre auprès du public. Comme nous n'avons pas encore visité la bibliothèque, outre les modifications éventuelles apportées par Anne Mayère, à laquelle nous avons les soumises, l'une et l'autre grilles sont sujettes à des rectifications, auxquelles il conviendra de procéder le plus vite possible, une fois la configuration des lieux observée et les premiers contacts pris avec le personnel.

-mise au point des objectifs du premier stage projet. Nous avons l'intention d'effectuer une quinzaine d'entretiens avec le personnel chargé de l'accueil et du service public, en sélectionnant en nombre égal des bibliothécaires et des magasiniers, ainsi que quelques CES ; d'observer le comportement du public et du personnel à l'accueil et aux banques de renseignement ; et enfin de tester le questionnaire destiné au public grâce à une quinzaine d'entretiens préliminaires.

De la construction à la réorganisation

**Bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand : section
Sciences et Techniques**

La section Sciences et Techniques de la Bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand met en œuvre un projet d'extension, introduisant dans cette bibliothèque bâtie sur deux niveaux selon les directives de 1962, un troisième niveau consacré à une salle de culture générale. Dans ce nouveau cadre, une réorganisation des fonctions d'accueil et de renseignement s'impose, tant en ce qui concerne l'aménagement des espaces que les tâches du personnel liées au service au public. L'équipe a été chargée d'effectuer une analyse de l'existant. Deux enquêtes ont été réalisées lors du premier stage : l'une, sous forme d'entretiens, concernait le personnel, l'autre, sous forme de questionnaire, s'adressait aux usagers. Elles nous ont permis de mieux comprendre le comportement du public et de mieux connaître les conceptions et les pratiques du personnel en matière de service au public. L'analyse des réponses nous amène à centrer notre intervention sur la définition de l'accueil, du renseignement et du rôle de chacun dans le service au public et sur l'organisation dans le temps de ces activités. Conjugées à l'observation aux différents postes de travail, ces enquêtes nous ont conduits à poser les premiers éléments d'un diagnostic et à concevoir de nouvelles démarches d'investigation. Sur une période de trois semaines, le personnel a pris note des demandes formulées afin d'en établir la typologie ; parallèlement, un questionnaire a été remis aux lecteurs affinant la connaissance de leurs éventuelles difficultés. Les éléments ainsi recueillis seront complétés par une visite d'autres sections de la BMIU, la rencontre des directeurs d'UFR et la visite d'une autre bibliothèque scientifique, dont les services d'accueil et de renseignement pourraient servir d'exemple.

Projet conduit par : Florence Bodeau, Caroline Fieschi, Yann Marchand et Sandrine Turck.

Tuteur : Anne Mayère.

TABLE DES MATIERES

Remerciements	p. 2
Introduction	p. 3
Eléments d'information	p. 5
Calendrier général	p. 6
Journal de bord	p. 12
Méthodologie	p. 22
Cahier des charges de mise en œuvre du projet	p. 27
Objet	p. 28
Objectif	p. 28
Diagnostic	p. 29
Acteurs concernés	p. 36
Scénario	p. 37
Perspectives	p. 45
Propositions de plannings	p. 46
Conclusion	p. 52
Bibliographie	p. 53
Annexes	p. 55
A. Cadre du projet	p. 57
Annexe 1 : lettre de mission	p. 58
Annexe 2 : plan du campus	p. 60
Annexe 3 : plan de la bibliothèque	p. 61
Annexe 4 : photographies	p. 64
B. Propositions intermédiaires	p. 66
Annexe 5 : Cahier des charges du projet	p. 67
C. Eléments d'investigation	p. 83
Annexe 7 : questionnaires	p. 84
Annexe 8 : analyse des questionnaires	p. 92
Annexe 9 : entretiens avec le personnel	p. 120

Annexe 10 : entretiens avec les directeurs d'UFR	p. 127
Annexe 11 : entretiens avec les enseignants	p.130
Annexe 12 : visite des sections de la BMIU	p. 132
Annexe 13 : visite de la BU d'Orsay	p. 135
D. Communication	p. 137
Annexe 14 : entretiens avec les décideurs	p. 138
Annexe 15 : réunions du comité de pilotage	p. 143
Annexe 16 : réunion avec l'ensemble du personnel	p. 153
Annexe 17 : réunion avec le tuteur	p. 157
Annexe 18 : Gazette des projets	p. 158