

enssib

école nationale supérieure des sciences
de l'information et des bibliothèques

Mémoire d'étude

Diplôme de Conservateur des Bibliothèques

**L'accueil des étudiants de premier
cycle :**

**le cas de la bibliothèque de Sciences de
l'université Paul Sabatier Toulouse 3**

Amélie Fontaine

Sous la direction de Madame Anne Meyer
enssib

2001

L'accueil des étudiants de premier cycle : le cas de la Bibliothèque de Sciences de l'Université Paul Sabatier – Toulouse 3

Résumé

En France, les taux d'échec élevés des étudiants de premier cycle ont poussé de nombreuses universités à prendre des mesures en faveur d'un meilleur encadrement de cette population. Afin de compléter ces efforts, les bibliothèques universitaires ont la possibilité de mettre en œuvre des mesures d'accueil ciblées en direction de ces étudiants. L'étude du cas de la bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier tend à mettre en lumière le contexte, les enjeux, et les modalités possibles d'une telle démarche.

Descripteurs : bibliothèque universitaire – études de 1er cycle – orientation des lecteurs – évaluation

Information and reader guidance for undergraduate students : case study at the Bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier – Toulouse 3

Abstract

The high rate of poor performance among first and second year students in France has led many universities to take measures to improve the supervision of students. To reinforce these efforts, academic libraries have the possibility to offer guidance that specifically targets those students. The case study of the bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier highlights the context and the issues at stake, and provides a scale of possibilities for such a project.

Keywords : academic libraries – undergraduate courses – reader guidance – evaluation

Je tiens à remercier Monsieur Pierre Chourreau, directeur du S.C.D. de l'université Paul Sabatier, sans qui ce travail n'aurait pas été possible.

Je souhaite également exprimer mes remerciements à tous les membres du personnel de la bibliothèque de Sciences pour m'avoir accueillie dans leur établissement et m'avoir fait partager leurs connaissances et leurs expériences professionnelles.

Je remercie Madame Anne Meyer pour sa disponibilité et ses précieux conseils.

Table des matières

INTRODUCTION.....	7
PARTIE 1 : ACCUEIL ET PREMIER CYCLE – LE CAS DE LA BIBLIOTHÈQUE DE SCIENCES DE TOULOUSE 3.....	11
1. LE PUBLIC EN QUESTION	12
1.1. <i>Un public important et hétérogène.....</i>	<i>12</i>
1.2. <i>Manières d’enseigner et attitudes d’apprentissage</i>	<i>14</i>
1.3. <i>Le DEUG scientifique</i>	<i>15</i>
1.4. <i>Les « moments de périls ».....</i>	<i>16</i>
2. DONNÉES GÉNÉRALES SUR L’ACCUEIL À LA BIBLIOTHÈQUE DE SCIENCES	18
2.1. <i>La notion d’accueil : perception des professionnels et des étudiants de la bibliothèque de Sciences</i>	<i>18</i>
2.2. <i>Organisation de l’espace : de la nécessité d’un accueil performant</i>	<i>19</i>
2.3. <i>Les points de l’accueil.....</i>	<i>21</i>
2.4. <i>Les flux.....</i>	<i>22</i>
3. PREMIERS PAS À LA BIBLIOTHÈQUE	23
3.1. <i>Signalétique.....</i>	<i>23</i>
3.1.1 <i>Contexte et signalétique extérieure</i>	<i>24</i>
3.1.2 <i>Signalétique intérieure</i>	<i>25</i>
3.2. <i>L’inscription.....</i>	<i>26</i>
3.3. <i>Le guide du lecteur</i>	<i>28</i>
3.4. <i>Accompagnements dans la découverte de la bibliothèque</i>	<i>29</i>
4. LECTEURS ET BIBLIOTHÉCAIRES OU « L’ART DE LA RELATION »	30
4.1. <i>Communiquer sur l’accueil</i>	<i>30</i>
4.2. <i>Contexte et obstacles de la communication verbale</i>	<i>31</i>
4.2.1 <i>Formuler une demande.....</i>	<i>32</i>
4.2.2 <i>Comprendre la réponse.....</i>	<i>32</i>
4.3. <i>Typologie des demandes et manières de répondre</i>	<i>33</i>
4.3.1 <i>Les demandes de renseignement</i>	<i>33</i>
4.3.2 <i>Le degré de précision et d’anticipation des réponses</i>	<i>34</i>

PARTIE 2 : PROPOSITIONS : AMÉLIORER ET SÉDUIRE	37
1. REPÉRAGE DANS LES ESPACES ET LES COLLECTIONS DE LA BIBLIOTHÈQUE	37
1.1. <i>La signalétique à l'épreuve des nouveaux lecteurs</i>	<i>38</i>
1.2. <i>La carte mentale de l'étudiant</i>	<i>40</i>
1.3. <i>Les visites guidées.....</i>	<i>41</i>
1.4. <i>Visites auto-guidées et visites virtuelles</i>	<i>43</i>
2. PRÉSENTER LA BIBLIOTHÈQUE.....	43
2.1. <i>L'inscription comme rite</i>	<i>44</i>
2.2. <i>Documents de présentation spécifique pour un accueil ciblé.....</i>	<i>45</i>
2.2.1 <i>Du guide du lecteur à l'offre différenciée.....</i>	<i>45</i>
2.2.2 <i>Mettre en valeur pour séduire</i>	<i>46</i>
3. ATTITUDE D'ACCUEIL ET FORMALISATION DES PROCÉDURES	48
3.1. <i>Attitude d'accueil et assistance documentaire</i>	<i>48</i>
3.1.1 <i>Comprendre le lecteur</i>	<i>49</i>
3.1.2 <i>Anticiper les difficultés</i>	<i>49</i>
3.1.3 <i>Orienter dans les espaces.....</i>	<i>50</i>
3.2. <i>Guide des procédures.....</i>	<i>51</i>
PARTIE 3 : EVALUATION ET SUIVI	53
1. INTÉRÊT ET MODALITÉS DE L'ÉVALUATION	53
1.1. <i>La notion d'évaluation</i>	<i>53</i>
1.2. <i>Statistiques et indicateurs de performance</i>	<i>54</i>
2. PRÉSENTATION DES INDICATEURS.....	55
2.1. <i>Description et validité des indicateurs</i>	<i>55</i>
2.2. <i>La sélection et le calcul des indicateurs proposés</i>	<i>56</i>
2.2.1 <i>Indicateur 1 : Pourcentage de fréquentation de la population cible.....</i>	<i>57</i>
2.2.2 <i>Indicateur 2 : Nombre moyen de prêts par lecteur de la population cible.....</i>	<i>58</i>
2.2.3 <i>Indicateur 3 : Satisfaction de la population cible – Service d'accueil</i>	<i>60</i>
2.2.4 <i>Indicateur 4 : Satisfaction de la population cible - Visites guidées</i>	<i>62</i>
2.2.5 <i>Indicateur 5 : Pourcentage de participation de la population cible aux visites guidées.....</i>	<i>63</i>
2.2.6 <i>Indicateur 6 : Pourcentage de consultation de la page Web destinée à la population cible</i>	<i>64</i>

2.3. *Tableaux de bord*..... 65

CONCLUSION 67

BIBLIOGRAPHIE..... 69

Introduction

Depuis une vingtaine d'années, la très forte augmentation du nombre des étudiants inscrits dans les premiers cycles universitaires a contribué à modifier sensiblement les enjeux de l'enseignement supérieur. Si la nette augmentation des effectifs a nécessité des ajustements d'ordre financier et matériel, elle a également, par le changement qu'elle a induit dans la composition sociologique de la population étudiante, poussé l'institution à envisager une adaptation en termes de missions et d'encadrement.

Dans le cadre de cette réflexion d'ensemble, certains responsables et enseignants d'université se sont interrogés plus particulièrement sur les taux d'échec élevés des étudiants du premier cycle universitaire : en effet, selon les filières, entre 30 et 40 % des étudiants quittent aujourd'hui l'université sans avoir obtenu de diplôme¹. Ces taux d'échec, dont l'augmentation récente est parfois préoccupante, s'expliquent en grande partie par les difficultés d'une majorité d'étudiants à répondre aux exigences propres à l'enseignement supérieur, en particulier l'autonomie dans l'apprentissage, la gestion de l'emploi du temps, et l'appropriation d'un certain nombre de codes.

Pour accompagner les étudiants dans leur *affiliation* au monde universitaire, une réforme du DEUG a été menée qui introduit notamment dans le cursus du premier cycle une Unité de Méthodologies aux Techniques Universitaires (U.M.T.U.). Cette prise de conscience de l'importance de la maîtrise par les étudiants de premier cycle des divers outils méthodologiques indispensables à un parcours universitaire réussi, constitue à terme l'espoir de briser ce que Séraphin Alava nomme le « cycle silencieux et infernal de la sélection passive en DEUG. »²

¹ LE BARS, Stéphanie, Les nouveaux étudiants ébranlent les premiers cycles universitaires. p. 9.

² ALAVA, Séraphin, Médiation(s) et métier d'étudiant, p. 9.

L'un des enseignements de l' U.M.T.U. concerne la méthodologie documentaire, enseignement pour lequel la bibliothèque universitaire est souvent sollicitée. Il s'agit de développer chez les nouveaux étudiants les réflexes et les compétences documentaires élémentaires qui constituent des conditions essentielles à leur réussite tout au long de leur cursus.

Ce nouvel enseignement introduit par la réforme du DEUG doit être l'occasion pour les bibliothèques universitaires de s'interroger sur leurs politiques d'accueil en direction du public spécifique que constituent les étudiants de premier cycle. Dans ce domaine, l'enjeu principal semble donc être de seconder la formation par un accueil adapté, ciblé, et performant contribuant à séduire et fidéliser ces nouveaux lecteurs.

Cette démarche d'offre différenciée suppose que l'on s'interroge sur les difficultés et les besoins des nouveaux étudiants dans le cadre de leur familiarisation avec la bibliothèque. Si la mise en place d'un accueil spécifique en direction des étudiants de premier cycle peut ainsi être étudiée, une telle réflexion conduit nécessairement à envisager des mesures d'amélioration de l'accueil qui, tout en répondant aux besoins particuliers de ces nouveaux lecteurs, pourraient opportunément bénéficier à l'ensemble des publics de la bibliothèque.

L'accueil est une notion aux contours parfois flous et dont les définitions multiples relevées dans la littérature professionnelle en soulignent à la fois la complexité et l'étendue potentielle. Il semble donc nécessaire d'en définir les limites en fonction du champ et du terrain de l'étude. Sous l'angle professionnel, l'accueil vise ainsi à « donner le sentiment [au lecteur potentiel] que la bibliothèque est exactement l'outil utile et nécessaire »³ et a pour finalité ultime l'exploitation optimale des ressources documentaires par les usagers. En adoptant le point de vue des lecteurs, l'accueil peut être défini comme la réponse au désir d'être

³ CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer*. p.79.

respecté, écouté et compris. Ces deux approches complémentaires renvoient à des notions aussi diverses que la signalétique, l'accompagnement dans la découverte de la bibliothèque, et l'assistance documentaire.

Un ancrage concret a permis rencontres et échanges avec des professionnels et avec des étudiants de la population cible de cette étude. La bibliothèque de Sciences de l'Université Paul Sabatier Toulouse 3, qui est l'une des deux bibliothèques intégrées du Service Commun de la Documentation, a ainsi constitué le terrain d'investigations variées au cours du stage d'étude qui s'est déroulé pendant trois mois à l'automne 2000.

La méthode employée consiste ainsi à étayer une réflexion et une démarche par une étude de cas, à illustrer de façon continue un propos théorique par une réalité observée pendant la durée du stage.

Les données générales concernant la bibliothèque de Sciences sont reportées en annexe⁴. Il est cependant important de noter trois caractéristiques propres à cette bibliothèque qui établissent un contexte particulier pour cette étude : d'une part, l'amélioration de l'accueil du public est une des priorités du volet documentaire du contrat d'établissement de l'université Paul Sabatier pour les années 1999-2002 ; d'autre part, le personnel de la bibliothèque de Sciences est directement impliqué dans l'enseignement de méthodologie documentaire pour le premier cycle ; enfin, un important projet d'extension et de rénovation de la bibliothèque est inscrit au contrat de plan Etat - Région pour la période 2000-2006.

Trois axes d'étude peuvent être dégagés. Il importera tout d'abord d'établir un état des lieux permettant de mieux cerner à la fois les spécificités, les attentes, les besoins ainsi que les difficultés des étudiants du premier cycle, et d'éclairer, au vu des observations faites sur le

⁴ Données générales sur la bibliothèque de Sciences : annexe n° 1.

terrain, l'activité de la bibliothèque de Sciences de l'Université Paul Sabatier en matière d'accueil. Ces deux types de données devront être croisés afin de proposer un état des lieux précis des prestations et pratiques actuelles relevant de l'accueil à la bibliothèque de Sciences, et de mettre en lumière les éléments susceptibles de faire l'objet d'une amélioration. Dans une deuxième partie, nous formulerons donc quelques propositions susceptibles d'améliorer l'accueil des étudiants de premier cycle. Pour que l'analyse soit complète, nous nous attacherons dans une dernière partie à dégager des éléments d'évaluation visant à mesurer l'impact des propositions formulées et, d'une manière générale, à assurer un suivi de l'évolution du public cible défini et doter l'étude d'éléments précis de mise en œuvre.

Partie 1 : Accueil et premier cycle – Le cas de la bibliothèque de Sciences de Toulouse 3

Afin de procéder au bilan des activités et des données concernant l'accueil des étudiants de premier cycle à la bibliothèque de Sciences, une méthodologie reposant sur plusieurs sources d'informations a été adoptée. L'observation directe des différents points d'accueil ainsi que des discussions avec le personnel en poste ont permis une première approche, rapidement complétée par des entretiens individuels et confidentiels avec huit des trente six membres du personnel⁵. Par ailleurs, une grille d'analyse des demandes d'information au poste d'accueil, point névralgique du service d'accueil, a été renseignée par le personnel en poste⁶.

La rencontre du Vice Président du Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire de l'Université Paul Sabatier a complété et facilité la compréhension du contexte pédagogique et des mesures mises en place par l'université en direction des étudiants de premier cycle⁷. En parallèle, dix entretiens avec des lecteurs de DEUG ont permis de mieux cerner les besoins et les difficultés spécifiques de cette population⁸.

Le bilan effectué à l'issue de ces consultations permet de dégager quatre grands thèmes. Le public cible de cette étude fera tout d'abord l'objet d'une présentation rapide : il s'agit de définir les grandes caractéristiques de cette population et de fournir un contexte à leurs pratiques et attitudes documentaires. L'étude de cette donnée préalable

⁵ Guide d'entretien du personnel de la bibliothèque de Sciences : annexe n° 8.

⁶ Grille d'analyse des demande de renseignement : annexe n° 11.

⁷ Guide d'entretien du Vice président du C.E.V.U. : annexe n° 9.

⁸ Guide d'entretien des étudiants de DEUG Sciences et Technologies : annexe n°10.

permet, dans un second temps, de rendre compte des caractères généraux du service d'accueil de la bibliothèque de Sciences. Les premières visites à la bibliothèque ainsi que les procédures d'accueil qui leur sont associées retiendront ensuite plus particulièrement notre attention. En dernier lieu, nous tenterons d'analyser divers aspects de la notion d'échange interpersonnel entre bibliothécaires et étudiants.

1. Le public en question

Le public cible de l'étude semble constituer une population qui nécessite de la part de la bibliothèque universitaire une attention particulière en matière d'accueil. Quatre raisons principales peuvent être avancées.

On notera tout d'abord l'importance numérique d'un groupe dont l'homogénéité n'est qu'apparente. Il faut également souligner les attitudes et pratiques de lecture de cette population qui sont fortement dépendantes des modalités de l'enseignement universitaire ainsi que d'une certaine tendance des étudiants actuels à aborder leurs formations de manière « utilitariste ». Ces influences apparaissent toutes deux comme étant relativement défavorables à un usage optimal et à une fréquentation assidue de la bibliothèque universitaire. D'autre part, l'attitude des étudiants vis à vis du livre et de la documentation en général est également marquée par la discipline étudiée. Concernant l'étude de cas qui nous préoccupe, il importera de prendre en compte certaines caractéristiques propres aux études de sciences et leurs impacts sur les pratiques documentaires des étudiants. De surcroît, les étudiants de première année peuvent être considérés comme une population fragile, particulièrement désorientée au cours du premier semestre.

1.1. Un public important et hétérogène

Les étudiants de premier cycle constituent les effectifs les plus importants des universités françaises : l'aspect purement quantitatif de ce

public constitue donc, en soi, une des justifications de l'attention spécifique portée à ce public.

A l'université Paul Sabatier, ce constat d'ordre général n'est évidemment pas démenti : les étudiants de premier cycle représentent environ 55% de la population estudiantine totale. La grande majorité d'entre eux sont inscrits en DEUG. Tout au long de l'étude, notre attention se portera sur ces étudiants en particulier.

A l'université Toulouse 3 près de 6.400 étudiants sont concernés par le DEUG « Sciences et Technologie » composé de quatre mentions: Mathématiques et Informatique Appliqués aux Sciences, Sciences de la Matière, Sciences de la Vie, et Sciences de la Terre et de l'Univers. Dans la mesure où certains enseignements de DEUG sont dispensés sur les sites délocalisés de l'université⁹, il semble intéressant d'affiner l'évaluation quantitative du public, en isolant les étudiants du site de Toulouse desservis par la bibliothèque de Sciences. Ainsi, pour l'année 1999-2000, on dénombrait environ 5.300 inscriptions administratives et 4.100 inscriptions pédagogiques en DEUG Sciences et Technologies pour le site de Toulouse.

Le public cible ainsi quantifié, il est important de mettre en lumière la diversité de cette population afin de tempérer une éventuelle impression d'homogénéité : les étudiants de première année n'appartiennent pas tous au groupe des jeunes bacheliers sortants. Une part non négligeable d'entre eux sont redoublants, ou encore salariés, en congés individuels de formation. Quant aux étudiants de deuxième année, si la grande majorité d'entre eux ont effectué leur première année à l'Université Paul Sabatier, certains arrivent de l'extérieur et ne sont donc pas familiarisés avec le fonctionnement et les différents services de l'université, du SCD, et de la bibliothèque.

⁹ Sites d'Albi et de Tarbes.

1.2. Manières d'enseigner et attitudes d'apprentissage

Deux éléments influencent les pratiques de lecture des étudiants : le contexte pédagogique et l'évolution des attitudes d'apprentissage.

Le cours magistral constitue un des fondements de l'enseignement universitaire français. On peut cependant considérer que la logique du cours en amphithéâtre ayant tendance à mettre en scène la parole savante, unique et unilatérale du professeur délivrée à des étudiants contraints à une certaine passivité, ne correspond pas nécessairement à la logique de la bibliothèque qui renvoie plutôt aux notions d'autonomie, de diversité des sources, d'éveil du sens critique et de confrontation des discours.

A ces constats s'ajoute une tendance d'une partie des enseignants à resserrer leurs exigences sur le contenu de leurs cours, délivrés à l'oral et parfois sous forme de dossiers photocopiés. De fait, le risque est pour les étudiants de considérer le recours à la bibliothèque comme une démarche secondaire, voire accessoire, de leur formation.

Ce risque est accru par une évolution des attitudes d'apprentissage. En effet, la population étudiante qui fréquente aujourd'hui les universités françaises est très différente des « héritiers » décrits par Pierre Bourdieu et Jean-Claude Passeron au milieu des années soixante¹⁰. Avec l'accès de près de 80% d'une classe d'âge au baccalauréat, la composition sociologique de la population estudiantine a été profondément modifiée et, comme le notent Didier Lapeyronnie et Jean-Louis Marie « l'ancienne figure de l'étudiant s'est effondrée avec l'avènement d'un enseignement supérieur de masse. »¹¹ L'attitude majoritaire des étudiants consiste désormais bien souvent à faire « le nécessaire et le suffisant »¹², c'est à dire à assister au cours, d'en apprendre le contenu, et à être capable de comprendre et de refaire un exercice analogue au modèle proposé. Ainsi,

¹⁰ BOURDIEU, Pierre, PASSERON, Jean-Claude, *Les Héritiers : les étudiants et la culture*.

¹¹ LAPEYRONNIE, Didier, MARIE, Jean-Louis, *Campus blues : les étudiants face à leurs études*, p. 8.

¹² ARNAUD, Paul. Mieux enseigner ? Moins de parole et plus de livres. In FRAISSE, Emmanuel. *Les étudiants et la lecture*. p. 116.

l'objectif principal d'un grand nombre d'étudiants est souvent la réussite aux examens, dont le corollaire est la préoccupation constante du *bénéfice* à retirer à court ou moyen terme de tout travail fourni. Cette constatation est confortée par l'analyse de Daniel Renoult qui considère qu' « à côté du modèle culturel universitaire du savoir désintéressé, apparaissent des modèles plus utilitaires. »¹³

De telles évolutions marquent sensiblement les pratiques et les attitudes de lecture des étudiants. En 1993, Daniel Renoult faisait la remarque suivante : « Pour de nombreux étudiants de premier cycle, et parfois même au delà, le chemin de la bibliothèque n'est pas incontournable. »¹⁴ Ainsi, l'idée communément admise selon laquelle le public étudiant serait un public *captif* de la bibliothèque universitaire est en partie remise en cause. Ce constat souligne la nécessité de porter une attention particulière aux procédures d'accueil susceptibles de susciter, de maintenir, ou de renforcer l'intérêt de ces lecteurs potentiels pour les ressources de la bibliothèque.

1.3. Le DEUG scientifique

Les pratiques documentaires des usagers des bibliothèques universitaires sont en grande partie influencées par leurs disciplines de rattachement. Il est désormais acquis qu'un chercheur en lettres classiques n'a pas les mêmes réflexes documentaires qu'un chercheur en chimie organique. De façon analogue, les pratiques documentaires des étudiants de premier cycle sont marquées par les disciplines qu'ils ont choisi d'étudier.

Le terrain de cette étude, la bibliothèque de Sciences de l'Université Paul Sabatier, relevant du domaine scientifique, il convient de rappeler quelques données concernant les études de sciences. Dans les

¹³ RENOULT, Daniel. L'offre des bibliothèques universitaires. In FRAISSE, Emmanuel. *Les étudiants et la lecture*. p. 203.

¹⁴ RENOULT, Daniel, L'offre des bibliothèques universitaires. In FRAISSE, Emmanuel. *Les étudiants et la lecture*. p. 195.

universités de sciences dites « dures », et en particulier au cours des premières années du cursus, les photocopiés circulent en permanence et constituent souvent la base du travail des étudiants : la forte adaptation des contenus de ces photocopiés aux sujets des examens semestriels constitue un attrait évident pour ces étudiants en quête de diplômes.

D'autre part, dans certaines filières, une part importante du travail des étudiants consiste à résoudre des problèmes et équations mathématiques : un nombre réduit de manuels suffisent à ces travaux et le recours à la documentation de la bibliothèque n'est pas toujours perçu *intuitivement* par la majeure partie de ces étudiants comme une étape essentielle de leur formation.

1.4. Les « moments de périls »¹⁵

La première année du cursus universitaire, et plus particulièrement le premier semestre, mérite une attention particulière. En effet, les abandons sont nombreux pendant les trois premiers mois du cursus. Pour l'université comme pour la bibliothèque, cette période constitue un moment clef qui déterminera en partie la réussite ou l'échec de l'étudiant dans son processus d'affiliation au monde universitaire.

Le dépaysement et la perte de repères éprouvés par l'étudiant de première année à son arrivée à l'université sont une source d'angoisse particulièrement importante : « le premier choc, c'est la foule (...) Ici, point de reconnaissance et de relations personnelles, mais l'anonymat des amphithéâtres où plus de huit cent personnes s'entassent pour écouter un professeur qui ne dispose pas de micro et lit un cours qu'on entend à peine. »¹⁶ Le sentiment d'anxiété et d'incertitude des nouveaux étudiants est également provoqué par des difficultés liées aux inscriptions pédagogiques, à l'orientation sur le campus, et à la compréhension du système de validation des enseignements.

¹⁵ ALAVA, Séraphin, Médiation(s) et métier d'étudiant, p. 10.

¹⁶ LAPEYRONNIE, Didier, MARIE Jean-Louis, *Campus blues : les étudiants face à leurs études*, p. 19.

Depuis le milieu des années 90, en relation avec les taux d'échec et d'abandon élevés des étudiants de première année, une prise de conscience a émergé chez certains universitaires dont les plus optimistes misent sur les cours en petits groupes et un meilleur encadrement pédagogique des étudiants, en partie possible grâce au renouvellement du corps enseignant¹⁷.

Les mesures mises en place par l'Université Paul Sabatier - où seuls 30% des étudiants inscrits en première année de DEUG Sciences et Technologies parviennent actuellement à passer en deuxième année¹⁸ - s'inscrivent dans ce nouveau contexte. Plusieurs mesures ont donc été adoptées afin d'accompagner les nouveaux étudiants dans leur cursus : il s'agit depuis la rentrée 1999 de l'Unité de Méthodologie aux Techniques Universitaires (UMTU), mais également de la mise en place d'équipes pédagogiques par sections et par disciplines, et de permanences pédagogiques tenues par des tuteurs-enseignants. En parallèle, le renforcement du contrôle continu des connaissances a été instauré afin de repérer au plus vite les étudiants en situation de difficulté.

« Les moments de périls » concernent également la bibliothèque. Ainsi, la documentation est souvent, en début d'année, une source d'angoisse supplémentaire pour ces étudiants qui découvrent le monde universitaire. A propos des premières recherches documentaires en bibliothèque universitaire, Alain Coulon écrit: « On ne sait pas où chercher, ni par où commencer, et on ne récolte que quelques lignes sur l'auteur recherché (...) Naît alors le sentiment d'un échec, d'une frustration, pouvant aller jusqu'au découragement et l'autodépréciation. »¹⁹ Une étudiante en première année de DEUG à

¹⁷ DOLTARO, Sophie, *Quand les universitaires s'intéressent à la pédagogie*, p. 16.

¹⁸ Soit pour la première année de DEUG Sciences et Technologies: 30% d'abandons, 40% d'échecs aux examens, et 30% de réussite. Voir à ce propos l'enquête réalisée en mai 2000 par l'université concernant les étudiants de DEUG en situation de difficulté : annexe n° 4.

¹⁹ COULON, Alain, *Le métier d'étudiant*, p. 202.

l'université Paul Sabatier interrogée en début d'année universitaire, le jour même de son inscription à la bibliothèque, fait la remarque suivante : « Pour être tout à fait honnête, je suis un peu paumée. J'ai mis un quart d'heure à trouver le rayon des maths. De toute façon, depuis la semaine dernière, je suis un peu perdue partout. » Au vu des entretiens menés avec les étudiants de première année, ce sentiment empreint à la fois d'angoisse et de fatalisme est partagé par un grand nombre d'entre eux.

Ces différents constats soulignent donc bien la nécessité pour les bibliothèques universitaires de proposer un accueil à la fois performant et spécifique en direction de ce public.

2. Données générales sur l'accueil à la bibliothèque de Sciences

2.1. La notion d'accueil : perception des professionnels et des étudiants de la bibliothèque de Sciences

Les entretiens individuels effectués auprès des membres du personnel de la bibliothèque de Sciences semblent révéler une conception relativement homogène du service d'accueil : les objectifs principaux de ce service sont, pour la plupart des personnes interrogées, « l'aiguillage » initial d'une recherche documentaire et une orientation pertinente vers les espaces, les services et les collections de la bibliothèque. A terme, il s'agit de permettre à chaque lecteur « d'optimiser son utilisation de la bibliothèque. » Le terme d'accueil est donc essentiellement perçu sous l'angle du contenu informatif, du renseignement délivré à l'utilisateur.

Cependant, comme l'expliquent Marie-Hélène Koenig et Marie-Christine Choquet, « en privilégiant l'objet de la réponse documentaire, les bibliothécaires semblent penser que la transmission de l'information va de soi, et qu'une transaction réussie avec le public se mesure

essentiellement à la réponse en terme de contenu. »²⁰ Le point de vue des étudiants vient donc compléter la définition des professionnels. Pour les étudiants de premier cycle rencontrés, la notion d'accueil a principalement été envisagée sous l'angle relationnel : « la qualité de l'accueil ?... Ca dépend des gens, et ça dépend des jours, on n'y peut rien », remarque un des étudiants interrogés. La perception de la notion d'accueil semble donc légèrement différente entre bibliothécaires et étudiants. De façon quelque peu schématique, les premiers privilégient le contenu informatif transmis tandis que les seconds portent leur attention sur la manière dont est délivrée l'information.

La signalétique, qui constitue un volet à part entière de la notion d'accueil et qui conditionne en grande partie l'orientation dans les espaces, n'a pas été évoquée par les étudiants interrogés, ni par le personnel de la bibliothèque. Pour autant, cet aspect a été retenu pour cette étude du fait de l'importance de la signalétique dans le processus d'appropriation des espaces par les nouveaux lecteurs.

2.2. Organisation de l'espace : de la nécessité d'un accueil performant

Après quelques visites, la majeure partie des lecteurs développent des réflexes et habitudes de circulation et de consultation dans les bibliothèques qu'ils fréquentent. La concordance entre leurs habitudes et leurs besoins réels dépend en partie de la cohérence de l'organisation de ces espaces.

Dans le cas de la bibliothèque de Sciences, le bâtiment est organisé en deux grands secteurs : le secteur Recherche et le secteur Etudiants. Ce dernier abrite pour l'essentiel les ouvrages en libre-accès de premier et deuxième cycle, ainsi que les collections de culture générale. Le secteur Recherche comprend les bibliographies et les périodiques spécialisés en libre-accès.

²⁰ KOENING, Marie-Hélène, CHOQUET, Marie-Christine, De l'être au paraître et du paraître à l'être, p. 36.

La distinction entre ces deux grands secteurs n'est cependant pas aussi évidente qu'il n'y paraît. Au fil des extensions, des travaux, et des réaménagements qui ont jalonné l'histoire de cette bibliothèque construite en 1965, la répartition des collections et des services en deux secteurs distincts et identifiés n'a pas toujours été préservée. Certains aspects de l'organisation actuelle des espaces en sont la preuve tangible. Pour ne citer que les éléments les plus évidents, le service du Prêt Entre Bibliothèques, le service des thèses, ainsi que le service de communication des documents conservés en magasins - documents qui correspondent, pour la majeure partie, au niveau recherche - se situent dans le secteur Etudiants, tandis que le secteur Recherche abrite les périodiques de vulgarisation scientifique, les postes de consultation Internet, ainsi qu'une grande salle de lecture aménagée pour les étudiants tous cycles confondus.

Dans ce contexte particulier, la nécessité d'un service d'accueil efficace et adapté semble une évidence. En effet, il est à supposer que l'accueil, la signalétique, et l'orientation des publics doivent être d'autant plus performants que l'organisation physique des espaces, des collections et des services semble manquer de cohérence. Les étudiants de première année ne sont pas, redoublants exceptés, familiarisés avec les bibliothèques universitaires et se heurtent donc de manière générale à une double difficulté : appréhender le fonctionnement général d'une bibliothèque universitaire et se familiariser avec l'organisation particulière de la bibliothèque à laquelle ils ont accès.

L'intérêt porté à l'accueil par les responsables, et plus largement par l'ensemble du personnel de la bibliothèque, émane donc d'une prise de conscience de la complexité de l'organisation des espaces mais également de la nécessité d'offrir un service devenu essentiel en raison des pratiques et difficultés induites par le libre-accès et la multiplication des supports documentaires.

2.3. Les points de l'accueil

« L'accueil, c'est systémique » écrit Nic Diament avant d'ajouter qu'« une politique d'accueil concerne tous les agents, quels qu'ils soient, qu'ils soient ou non en contact direct avec le public, où qu'ils se situent dans la hiérarchie, le fonctionnement et l'organisation de la bibliothèque.»²¹ Cette position permet une approche globale tout à fait adaptée à une démarche qualité. Cependant, l'accueil en bibliothèque s'organise le plus souvent en points distincts qu'il s'agit de délimiter afin de proposer un bilan et des propositions adaptés au contexte propre de l'étude.

A la bibliothèque de Sciences, l'accueil du public se pratique en deux points principaux: au bureau d'accueil situé à l'entrée de la bibliothèque, dans le secteur Etudiants, et à la banque de prêt des ouvrages, située en face du poste d'accueil.

Le bureau d'accueil constitue le cœur du service d'accueil. Ce poste a été instauré en 1990 comme pendant nécessaire de la mise en libre accès des ouvrages mais également afin de soulager la banque de prêt des nombreuses demandes d'information qui, en cas de forte affluence, ne pouvaient être traitées de façon appropriée. Le poste d'accueil était, jusqu'au mois de novembre 2000, tenu exclusivement par les membres du personnel de catégories A et B de l'établissement. Afin d'élargir les horaires d'ouverture de ce service offert au public, proposition a été faite au personnel de catégorie C de participer aux permanences de ce bureau d'accueil. Pour tous les agents, le principe retenu est celui du volontariat.

Les permanences sont actuellement assurées du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures. Le bureau d'accueil n'est pas un service qui fonctionne en continu : quelques 18 heures de permanences hebdomadaires manquent encore pour couvrir la totalité des horaires d'ouverture de la bibliothèque.

²¹ DIAMENT, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, p. 24.

La banque de prêt des ouvrages, située à l'entrée de la bibliothèque, en face du bureau d'accueil, est également un point stratégique. Dans les faits, les demandes d'information d'ordre général concernent tout autant ce poste que le bureau d'accueil. Le contact établi de fait par le biais des transactions de prêts et retours est ainsi souvent l'occasion d'une orientation ou d'une question rapide. Les magasiniers en poste à la banque de prêt sont également en charge des inscriptions.

2.4. Les flux

Les données concernant les flux des usagers à la bibliothèque de Sciences sont issues de sources différentes. Au cours des dernières années, les renseignements relatifs au nombre de visiteurs fournis pour renseigner l'E.S.G.B.U.²² constituent des estimations. Par défaut, le recours aux statistiques de prêts et retours, issues du système Horizon, permet de compléter les données du compteur.

Sur l'année, les périodes de forte affluence correspondent aux rythmes universitaires. Ainsi, les mois d'octobre, novembre, janvier, mars et mai enregistrent le plus grand nombre de transactions de prêts et retours²³. La gestion des flux est également à envisager en terme de pics horaires sur la journée. Le système de comptage ne permettant pas de connaître à tous moments le nombre de personnes présentes à la bibliothèque, la perception empirique du personnel permet d'établir une affluence accrue entre 11h et 14h ainsi qu'en fin d'après midi. De façon générale, on pourra constater certaines faiblesses dans la collecte et le traitement de données statistiques relatives à la gestion des flux. De ce fait, les fluctuations de l'affluence du public ne peuvent être prises en compte dans les plannings de service public des agents de la

²² Enquête Statistique Générale des Bibliothèques Universitaires.

²³ Statistiques de prêts et retours de la bibliothèque de Sciences : annexe n° 2.

bibliothèque. La conséquence principale pour le public est le temps d'attente parfois important à la banque de prêt²⁴.

Après avoir fourni un aperçu des données générales concernant le service d'accueil de la bibliothèque de Sciences, il importe désormais de porter notre attention sur les processus de familiarisation et les modalités de l'accueil en jeu au cours des premières visites d'un lecteur.

3. Premiers pas à la bibliothèque

Au cours de ses premières visites à la bibliothèque, l'étudiant en début de cursus universitaire enregistre, le plus souvent inconsciemment, une image subjective de la bibliothèque et une première impression de l'établissement issues de la signalétique et des procédures d'inscription. Le guide du lecteur et les visites guidées sont les compléments traditionnels des modalités de cet accueil initial.

3.1. Signalétique

Les éléments de signalétique méritent une attention particulière. Pour le lecteur qui entre pour la première fois dans une bibliothèque, ce sont bien souvent les premières *paroles* de l'institution à son égard. La signalétique fait sens, imprime le regard du nouvel arrivant avant tout échange avec le personnel et avant tout contact avec les collections. Le cas de la bibliothèque de Sciences doit nous permettre de mettre en lumière certains aspects pratiques de la question.

²⁴ En période de rentrée universitaire, le temps d'attente peut atteindre jusqu'à dix minutes environ.

3.1.1 Contexte et signalétique extérieure

La bibliothèque de Sciences, proche de la desserte des bus et du bâtiment de l'Administration, jouit d'une situation idéale sur le campus de l'université Paul Sabatier. En outre, la « tour bleue » des magasins s'élevant sur huit étages domine les bâtiments alentours. Il semble cependant important de noter l'inexistence de signalétique extérieure, aux abords ou sur le bâtiment de la bibliothèque lui-même. Ce manque d'identification du bâtiment, ainsi que la proximité de l'Administration - dont les horaires d'ouverture sont largement inférieurs à ceux de la bibliothèque - sont en partie à l'origine des nombreuses questions concernant « l'environnement » de la bibliothèque posées au bureau d'accueil et à la banque de prêt en début d'année universitaire. La grille d'analyse renseignée au bureau d'accueil au cours de la semaine du 25 au 29 septembre 2000 révèle que, pendant cette période de rentrée, près de 20 % des demandes de renseignement pratique émanant des étudiants de premier cycle avaient trait à l'orientation sur le campus et vers les services universitaires²⁵.

Les outils mis à la disposition du personnel pour fournir ce type d'informations sont nombreux mais peuvent s'avérer rapidement obsolètes ou difficiles à exploiter. D'autre part, bien que le personnel soit conscient des difficultés des nouveaux étudiants à surmonter ce qu'Alain Coulon appelle le « temps de l'étrangeté »²⁶, certains membres du personnel s'interrogent sur les missions de la bibliothèque concernant ce type de demandes.

²⁵ Résultats quantitatifs de la grille d'analyse des demandes de renseignement : annexe n° 12.

²⁶ COULON, Alain, *Le métier d'étudiant*, p. 2. Le temps de l'étrangeté est le temps « au cours duquel l'étudiant entre dans un univers inconnu, dont les institutions rompent avec le monde familier qu'il vient de quitter. »

3.1.2 Signalétique intérieure

La signalétique intérieure de la bibliothèque de Sciences a été constituée au fil des années. Comme cela est le cas dans un certain nombre de bibliothèques universitaires, l'impression générale est celle d'une signalétique composée par strates successives sans réelle hiérarchisation des informations proposées.

La multiplication d'affichettes au contenu très varié constitue à terme une surcharge visuelle défavorable à l'orientation des lecteurs. C'est ce que Bertrand Calenge appelle « l'égaré du visiteur par la surabondance des signes. »²⁷ Cette tendance qui rend « les messages énoncés invisibles sous le nombre »²⁸ est d'autant moins justifiée que certains affichages et éléments de signalétique sont obsolètes ou peuvent induire en erreur certains lecteurs.

En outre, au fil des visites, la signalétique *s'estompe* dans le regard du nouveau lecteur : une rectification portée à un affichage inapproprié ou incomplet ne sera pas nécessairement remarquée et l'information inexacte a toute chance de perdurer dans l'esprit de certains lecteurs. La nécessité d'un suivi consciencieux semble donc une nécessité.

Outre l'intelligibilité de la signalétique, des critères de visibilité et de lisibilité sont également à prendre en compte. On notera, par exemple, que l'emplacement et la police de caractère des affichages concernant les contraintes imposées aux usagers de la bibliothèque (règlement de la bibliothèque, loi Godefrain relative à la fraude informatique) laissent supposer qu'il s'agit peut être moins d'informer que de permettre au personnel de se référer à ces textes en cas de problème avec un lecteur peu coopératif. Ainsi, aucun des dix lecteurs de première et de deuxième année interrogés n'avaient pris connaissance de ces textes.

Concernant la signalétique spécifiquement documentaire, on constate que la bibliothèque de Sciences utilise un code couleur

²⁷ CALENGE, Bertrand, *Accueillir, Orienter, informer*, p. 148.

²⁸ MIRIBEL, Marielle de, *La signalétique en bibliothèque*, p. 88.

permettant un repérage plus aisé dans les rayonnages des ouvrages en libre accès²⁹ : les documents portent des étiquettes de cote de couleur, chaque couleur correspondant à une discipline. Des affichages à l'entrée des salles de lecture indiquent les correspondances entre les couleurs, les disciplines, et les racines de cote de la Classification Décimale Universelle. Ce code couleur semble relativement bien intégré par les lecteurs : les étudiants de deuxième année interrogés ont tous été capables de nommer la couleur de leur principale discipline de rattachement.

3.2. L'inscription

L'inscription est un moment particulier dans le parcours du lecteur. Il constitue, selon Marielle de Miribel, une sorte de passage « entre le monde anonyme du *dehors* et le monde organisé du *dedans*. »³⁰ Simple formalité ou moment privilégié, le temps de l'inscription constitue souvent le premier contact avec le personnel de la bibliothèque. Comme dans bien des circonstances, cette première impression sera sinon tenace du moins déterminante pour l'attitude future de l'étudiant : dans les premiers temps, le respect des règles implicites de la bibliothèque ainsi que la réticence ou la facilité de certains lecteurs à s'adresser aux membres du personnel dépendront pour une part de la nature et du déroulement de ce premier échange.

L'affluence du public n'est pas sans impact sur la qualité de ce premier contact avec le personnel de la bibliothèque. Ainsi, on notera que pendant la période de rentrée universitaire, qui s'étale globalement de fin septembre à mi novembre, les magasiniers de la bibliothèque de Sciences gèrent, en plus des inscriptions et réinscriptions, environ 1.400 à 1.500 prêts et retours par jour.

²⁹ 34 % des ouvrages de la bibliothèque de Sciences sont en libre-accès.

³⁰ MIRIBEL, Marielle de, Les rites d'inscription du lecteur, p. 18.

Dans la majeure partie des bibliothèques universitaires, « les rites d'inscription sont limités au strict minimum. »³¹ Cela est notamment le cas à la bibliothèque de Sciences : à la rentrée 2000, aucun renseignement ni aucune documentation sur le fonctionnement général de la bibliothèque n'étaient fournis aux nouveaux lecteurs au moment de l'inscription par le personnel en poste à la banque de prêt. De ce fait, il n'est pas aisé pour les étudiants de première année de percevoir qu'ils pénètrent dans un environnement particulier nécessitant un apprentissage et dont la fréquentation suppose le respect de règles tacites et explicites.

Ainsi, pour les nouveaux lecteurs de la bibliothèque de Sciences l'inscription est globalement perçue comme une procédure de saisie informatique et l'apposition d'un code-barres sur la carte d'étudiant. On retrouve cette perception chez une partie du personnel du bureau d'accueil. A la question - posée à maintes reprises lors de la semaine d'enquête par les étudiants de première année - « comment fait-on pour s'inscrire ? », rares sont les agents qui, avant d'orienter l'étudiant vers la banque de prêt, saisissent l'occasion pour proposer une présentation rapide de la bibliothèque (espaces, fonctionnement général, modalités de prêt...). Sur ce type de demande, le guide du lecteur est cependant proposé dans un tiers des cas.

Faute de formalisation et d'organisation, le temps de l'inscription n'est donc pratiquement pas exploité par le personnel pour renseigner les nouveaux lecteurs sur le fonctionnement de base de la bibliothèque, et notamment sur les modalités de prêt.

A ce propos, les entretiens avec certains lecteurs de DEUG ont démontré que la méconnaissance des modalités exactes de prêt peut les pousser à sous utiliser leur droit d'emprunt, voire à adopter une attitude d'auto-restriction. Un étudiant de première année fréquentant la bibliothèque depuis environ un mois fait la remarque suivante : « Non, je

³¹ MIRIBEL, Marielle de, Les rites d'inscription du lecteur, p. 18.

ne sais pas exactement à combien j'ai droit. J'en prends un ou deux, et ça passe. » Une étudiante de deuxième année fréquentant la bibliothèque trois à quatre fois par semaine depuis un an explique : « On a droit à deux livres. En général, j'en prend deux pour les cours. Quand on a moins de travail, je peux prendre une BD ». Dans les deux cas, ces lecteurs se limitent par méconnaissance³².

Par ces exemples, on constate clairement le lien de cause à effet qui peut exister entre l'accueil (en l'occurrence le temps de l'inscription) et l'exploitation des ressources documentaires.

3.3. Le guide du lecteur

Le guide du lecteur de la bibliothèque de Sciences, présenté sous la forme d'un feuillet plié en trois, n'échappe pas à l'inconvénient majeur de ce type de documentation, c'est à dire la nécessité d'une mise à jour régulière, impliquant suivi et budget. D'autre part, si l'ensemble du personnel reconnaît d'emblée l'utilité du guide du lecteur, une forme de réalisme désabusé l'emporte parfois dans un deuxième temps : « la lecture de ce dépliant ou la consultation du site Web de la bibliothèque ne sont pas les premiers réflexes du lecteur fraîchement débarqué », remarque un des membres du personnel interrogé. Cela est d'autant plus vrai que les informations consignées dans le guide du lecteur ne sont pas toutes directement pertinentes ou aisément compréhensibles pour les étudiants de première année. En tout état de cause, le guide du lecteur, rédigé à l'intention de tous, ne permet pas un accueil ciblé.

³² En effet, si l'on s'en tient aux ouvrages en libres accès, ces étudiants ont le droit d'emprunter deux ouvrages scientifiques et deux ouvrages de culture générale.

3.4. Accompagnements dans la découverte de la bibliothèque

Dans le cadre de la réforme du DEUG et de l'U.M.T.U., certains membres du personnel de la bibliothèque dispensent depuis la rentrée 1999 un enseignement de méthodologie documentaire destiné aux étudiants de première année. Ces cours se déroulent en amphithéâtres et n'ont pas pour vocation la familiarisation avec une bibliothèque en particulier mais bien plutôt la découverte *intellectuelle* du monde de la documentation. Il s'agit de transmettre aux étudiants les principes fondamentaux nécessaires à la collecte d'information scientifique et technique. Cet enseignement est actuellement quasi intégralement pris en charge par les conservateurs et bibliothécaires de la bibliothèque de Sciences. Environ 2.800 étudiants de première année de DEUG Sciences et Technologies sont ainsi concernés. L'unité d'enseignement représente trois fois deux heures de cours magistral et se déroule au cours du premier semestre. Ce sont ainsi 152 heures d'enseignement qui sont dispensés par le personnel de la bibliothèque³³.

Concernant la découverte plus concrète de la bibliothèque de Sciences, il n'existe pas à l'heure actuelle de visites guidées organisées par la bibliothèque.

L'accueil initial des nouveaux lecteurs s'appuie donc sur quelques éléments déterminants qui sont en grande partie à l'origine de la première impression des étudiants de premier cycle : la signalétique, les procédures d'inscription, le guide du lecteur, et les visites guidées. Pour autant, l'accueil est un service permanent dont le pivot est la relation avec l'utilisateur.

³³ Fin novembre 2000, une révision en profondeur de cet enseignement est envisagée : le cours magistral ne semble pas constituer une formule adéquate sur le plan pédagogique. L'intégration des compétences documentaires à l'enseignement de méthodologie d'apprentissage est à l'étude.

4. Lecteurs et bibliothécaires ou « l'art de la relation »³⁴

L'aspect relationnel constitue une donnée particulièrement importante d'un service d'accueil. Cet aspect a d'ailleurs été mis en avant par les étudiants de premier cycle interrogés sur la notion d'accueil³⁵. Il s'agit donc d'en définir les contours et les enjeux lorsque l'on s'intéresse à la communication interpersonnelle entre les nouveaux lecteurs et les bibliothécaires.

Une des premières questions que l'on pourra se poser est celle de la communication sur l'accueil : comment communique-t-on sur l'accueil au sein de l'équipe de la bibliothèque ? L'information qui circule prend-elle en compte les besoins spécifiques des étudiants de premier cycle ? Il importera également de définir le contexte de l'échange oral ainsi que les obstacles à la communication entre le personnel et les étudiants. Enfin, une analyse de la nature et du contenu d'une partie de ces échanges entre bibliothécaires et étudiants de premier cycle pourra être proposée au vu des résultats de la grille d'analyse des demandes d'information renseignée au bureau d'accueil de la bibliothèque de Sciences à la rentrée universitaire 2000.

4.1. Communiquer sur l'accueil

Si la relation avec l'utilisateur peut s'apparenter à un art, elle n'en relève pas moins de « compétences de professionnels »³⁶, comme l'écrit Anne-Marie Bernard. Cela suppose que les agents en contact direct avec le public, et plus particulièrement ceux qui assurent par roulement les permanences d'un bureau d'accueil, communiquent sur les questions de l'accueil du public.

³⁴ KOENING, Marie-Hélène, CHOQUET, Marie-Christine, De l'être au paraître et du paraître à l'être, p. 36.

³⁵ Première partie, 2.1 - « La notion d'accueil : perception des professionnels et des étudiants de la bibliothèque de Sciences ».

³⁶ BERNARD, Anne Marie. Qui fait l'accueil ? In DIAMNET, Nic. *Organiser l'accueil en bibliothèque*. p. 37.

A la bibliothèque de Sciences, depuis le mois de septembre 1999, une publication interne mensuelle, rédigée de façon informelle permet de synthétiser les difficultés éprouvées par le personnel occupant ce poste. S'inspirant de situations et de demandes réelles, cette *Gazette de l'Accueil* a pour vocation de donner de véritables « astuces » pour répondre aux questions les plus pointues et les plus délicates des lecteurs³⁷. Si cette initiative favorise le partage des connaissances et la circulation de l'information, la démarche intervient cependant le plus souvent en aval des difficultés rencontrées.

Les remarques sur l'accueil en tant qu'attitude et situation d'échange sont plus difficiles à formaliser et à partager. Cependant, si l'on considère l'accueil des étudiants de premier cycle, ce point est particulièrement important : ainsi, si les questions posées par ces étudiants sont considérées par le personnel comme relativement simples³⁸, il n'en demeure pas moins que ces lecteurs requièrent une attention particulière compte tenues des difficultés inhérentes aux situations d'échange d'informations dont nous proposons une analyse rapide.

4.2. Contexte et obstacles de la communication verbale

Les apports conjugués de la sociologie et de la linguistique permettent de faire valoir l'idée selon laquelle tout échange interpersonnel doit s'appréhender dans son contexte. Ainsi, les acteurs de l'accueil d'une bibliothèque gagnent à s'interroger sur le contexte de l'échange, voire sur la situation qui précède ou mène à l'échange avec l'utilisateur. Nous avons déjà évoqué les temps d'attente. On pourra également mentionner la disponibilité apparente du personnel ainsi que l'agencement plus ou moins ergonomique et / ou convivial du bureau d'accueil. Dans le cadre de notre étude, et au vu des difficultés

³⁷ Publication interne *La Gazette de l'accueil* : annexe n° 7.

³⁸ On qualifie ces questions de *simples* dans la mesure où ce ne sont pas celles qui posent le plus de difficultés au personnel en terme de connaissances ou de maîtrise des outils documentaires.

spécifiques des étudiants de premier cycle, nous nous intéresserons cependant plus particulièrement aux obstacles relatifs à la communication verbale.

4.2.1 Formuler une demande

Au cours des entretiens individuels, plusieurs membres du personnel de la bibliothèque ont évoqué les difficultés des jeunes étudiants à formuler leurs demandes de renseignement. Les étudiants de premier cycle, n'ayant pas encore intégré les grandes étapes d'une stratégie documentaire, peinent à exprimer ce qu'ils recherchent. En particulier, l'observation directe du bureau d'accueil et la grille d'analyse des demandes de renseignement ont mis en évidence une tendance des étudiants à formuler des requêtes thématiques *au plus large*, c'est à dire englobant le sujet réel de leur recherche d'information. On citera à titre d'exemple une demande concernant la localisation physique des ouvrages « sur les végétaux », motivée en réalité par un besoin d'information sur les champignons.

Adoptant le point de vue des lecteurs, nous avons défini l'accueil comme le désir d'être écouté et compris. Les difficultés des nouveaux étudiants à formuler correctement leurs demandes supposent de la part des bibliothécaires un effort particulier pour les aider à clarifier et préciser leurs questions afin d'éviter toute erreur d'orientation.

4.2.2 Comprendre la réponse

Une fois la demande reformulée ou éclaircie, le bibliothécaire est en position de fournir une réponse. Aussi simple que cela puisse paraître, il est important de s'assurer que les informations ont été comprises. En effet, comme le démontre Ervin Goffman, « l'auditeur qui n'a pas entendu ou compris une énonciation peut s'estimer obligé de feindre la

compréhension, prévenant toute correction ou toute communication. »³⁹
Les raisons d'un tel comportement sont variées. Ervin Goffman évoque l'idée selon laquelle l'auditeur, par complexe, évite ainsi d'avoir à avouer qu'il n'a pas eu la compétence de comprendre ce qu'on vient de lui dire. A ce propos, notons que l'utilisation de sigles ou de termes bibliothéconomiques spécialisés peut constituer une entrave importante à la communication entre les bibliothécaires et les jeunes étudiants.

4.3. Typologie des demandes et manières de répondre

La grille d'analyse des demandes de renseignement mise en place du 25 au 29 septembre 2000 permet de définir une typologie des questions posées au bureau d'accueil et d'évaluer les manières d'y répondre. La répartition des demandes de renseignement dépend en grande partie de la période d'évaluation. Ainsi, il convient de garder à l'esprit que l'enquête a été menée pendant la période de rentrée universitaire dans le but de saisir les difficultés des étudiants de premier cycle au moment de leurs premières visites à la bibliothèque. Les données recueillies permettent de dégager certaines tendances concernant les difficultés et besoins particuliers des étudiants de premier cycle, dont les questions représentaient en cette période bien particulière 65 % du total des demandes de renseignement.

4.3.1 Les demandes de renseignement

Les questions des étudiants de premier cycle ont pu être réparties en deux grandes catégories et plusieurs sous-catégories. On distinguera tout d'abord les renseignements d'ordre pratique (83 %) et les renseignements d'ordre documentaire (17 %).

Parmi les renseignements pratiques, on rappellera la part conséquente des demandes ne relevant pas directement des services de la

³⁹ GOFFMAN, Ervin, *Façons de parler*, p. 32.

bibliothèque (19 %). A ce propos, Anne-Christine Collet note que « la fonction d'un poste d'accueil au sein de l'établissement est aussi d'être un lieu de recours pour toute demande non documentaire mais dont la réponse participe de la qualité de l'établissement. »⁴⁰

En cette période de rentrée, 56 % des demandes de renseignement pratique concernant la bibliothèque ont trait aux modalités d'inscription ou au fonctionnement général. Les possibilités et modalités de reproduction représente 18 % des demandes d'information pratique concernant la bibliothèque, ce qui révèle un problème de signalétique évident. Le service de consultation d'Internet, très prisé sur un campus qui manque de salles multimédia en libre accès, suscite chez les étudiants de premier cycle 26% des demandes de renseignement pratique concernant la bibliothèque.

Les renseignements d'ordre documentaire des étudiants de premier cycle touchent en majorité les disciplines scientifiques. Le fonds de culture générale suscite cependant une part conséquente des demandes (31%). De manière générale, les demandes de renseignement d'ordre documentaire sont assez symptomatiques de difficultés d'usagers dont la démarche documentaire est encore hésitante (« comment trouver un document à partir de références ? ») ou qui ne se sont pas encore forgés une carte mentale personnelle des lieux (« où se trouvent les livres d'informatique ? »).

4.3.2 Le degré de précision et d'anticipation des réponses

L'analyse des réponses données par le personnel du bureau d'accueil permet de mettre en évidence des différences importantes dans le degré de précision des renseignements fournis par les différents membres du personnel. Si les compétences purement documentaires et les connaissances spécifiques de chacun ont un impact sur la réponse

⁴⁰COLLET, Anne Christine. Les outils de l'accueil. In DIAMENT, Nic. *Organiser l'accueil en bibliothèque*. p. 134.

fournie au lecteur, *l'attitude d'accueil* façonne tout autant la réponse proposée à ce dernier. Pour illustration, nous pouvons analyser les réponses fournies à une question récurrente des étudiants de premier cycle de la bibliothèque de Sciences : « Est- ce que je peux consulter Internet ? Où et comment ? ». Nous proposons de comparer deux réponses différentes relevées au cours de sessions d'observation :

- Réponse A : Consultation sur les postes du secteur Recherche. Inscription préalable obligatoire auprès du personnel du secteur Recherche. Orientation vers le secteur Recherche.
- Réponse B : Consultation dans le secteur Recherche. Identification du secteur Recherche. Postes informatiques de 1 à 5 étiquetés en jaune. La consultation ne sera sans doute pas possible tout de suite. Système d'inscription préalable sur présentation de la carte d'étudiant. Consultation limitée à une heure par semaine. En cas de difficultés au cours de la navigation, ne pas hésiter à s'adresser au personnel de la banque de prêt et de renseignements. Orientation vers le secteur recherche.

Les deux réponses diffèrent dans le degré de précision fournie aux lecteurs. En outre, la nature des informations supplémentaires de la réponse B est révélatrice d'une démarche d'anticipation de la part du bibliothécaire dans la mesure où les difficultés éventuelles de l'utilisateur sont prises en compte et traitées avant l'orientation.

Cet exemple tend à démontrer qu'une attitude d'accueil que l'on pourrait qualifier de pro-active peut donc être définie comme la capacité à prévoir les difficultés et besoins éventuels des lecteurs. Il s'agirait donc d'aller au delà de la simple réponse aux besoins et/ou difficultés exprimés par les lecteurs. Les étudiants de premier cycle sont a priori les lecteurs les moins assurés pour formuler leurs demandes de renseignement aux bibliothécaires. A cet égard, il semble donc naturel d'envisager des mesures permettant d'améliorer le contexte d'échange ainsi que le degré d'anticipation des réponses fournies.

En dépit des efforts importants consentis par le personnel de la bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier dans le cadre de l'enseignement de méthodologie documentaire, l'accueil des étudiants de premier cycle ne fait pas l'objet d'une attention spécifique formalisée ou d'une offre différenciée. Le bilan que nous avons dressé nous a cependant permis de délimiter les contours d'un public particulier et de mettre en exergue plusieurs étapes importantes du parcours de l'étudiant de première année dans son approche de la bibliothèque. En outre, au regard des difficultés spécifiques des étudiants de premier cycle, les notions d'attitude d'accueil et de relation interpersonnelle ont été abordées sous l'angle de l'assistance documentaire. Nous nous attacherons donc désormais à formuler des propositions pour un accueil plus performant et mieux adapté au public cible de notre étude.

Partie 2 : Propositions : améliorer et séduire

Les conclusions du bilan proposé ci-dessus nous conduisent à formuler des propositions concernant l'accueil des étudiants de premier cycle en tant que public spécifique. Ces propositions peuvent être abordées sous deux angles différents: l'amélioration des pratiques et du service existants, et la « séduction »⁴¹ du public par l'introduction de nouveaux services. Si certaines propositions sont, de fait, particulièrement adaptées à la bibliothèque dans laquelle les observations et les entretiens ont été menés, les orientations exposées visent cependant, dans une certaine mesure, à dépasser le cadre strict du terrain de l'étude.

Trois thèmes principaux ont été retenus : le repérage dans les espaces et les collections de la bibliothèque, la présentation de la bibliothèque, et la formalisation des procédures d'accueil.

1. Repérage dans les espaces et les collections de la bibliothèque

Le repérage dans les espaces et les collections de la bibliothèque s'opèrent selon deux modalités principales : dans sa découverte des lieux de lecture, l'utilisateur de la bibliothèque est seul ou accompagné. Si la signalétique favorise un repérage individuel et autonome, les visites

⁴¹ « L'accueil doit séduire (...) » CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer*, p. 79. Il s'agit de fournir au lecteur, avant qu'il ne les demande, des raisons de s'intéresser à la bibliothèque.

guidées permettent au lecteur de se constituer une carte mentale plus complète des espaces et des collections à disposition.

1.1. La signalétique à l'épreuve des nouveaux lecteurs

Le repérage topographique des usagers, qui s'effectue au cours des premières visites à la bibliothèque, dépend en grande partie de la signalétique. Il s'agit donc d'y être particulièrement attentif si l'on souhaite améliorer l'accueil des nouveaux étudiants. Dans son étude sur les compétences documentaires, Claire Denecker s'intéresse tout particulièrement aux étudiants entrant à l'université et rappelle qu' « il est essentiel de rendre la bibliothèque lisible au premier regard, afin que le lecteur puisse sélectionner les informations intéressantes et établir une carte mentale efficace pour lui .»⁴²

Dans le cadre d'une refonte globale de la signalétique, et quelque soit la situation, le recours à une société spécialisée et le respect de la charte graphique de l'université sont le plus souvent recommandés.

Dans le cas de la bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier, on notera que le projet d'extension et de rénovation, inscrit au contrat de plan Etat - Région 2000-2006 pour une somme totale de 90 millions de francs, constitue une opportunité particulièrement intéressante de repenser intégralement la signalétique. Les modalités et les options de ce projet d'extension et de rénovation étant à ce jour encore à l'étude, nous nous contenterons de formuler quelques remarques et orientations d'ordre général.

- Les difficultés éprouvées par les étudiants de premier cycle à se repérer sur le campus de l'université Paul Sabatier sont réelles (comme l'attestent les nombreuses demandes d'orientation vers les services de

⁴² DENECKER, Claire, *Les compétences documentaires : le traitement de l'information chez l'étudiant*, p. 55.

l'université qui ont été relevées au bureau d'accueil de la bibliothèque en début d'année universitaire). Afin de renforcer la visibilité de la bibliothèque de Sciences sur le campus, il semble donc nécessaire d'identifier distinctement le bâtiment par des éléments de signalétique extérieurs.

- Nous avons évoqué les effets induits par la multiplication des affichettes au sein de la bibliothèque de Sciences. La nomination d'un responsable de la signalétique pour l'ensemble des espaces publics devrait permettre d'assurer un suivi et une cohérence d'ensemble.

L'utilisation ponctuelle ou systématique d'une grille d'évaluation des demandes de renseignement pour le bureau d'accueil peut contribuer à faciliter la collecte de données statistiques pertinentes pour assurer ce suivi et procéder à d'éventuels ajouts ou modifications de la signalétique⁴³.

- Au vu des entretiens avec les lecteurs, le principe d'un code couleur, permettant la distinction et le repérage des grands champs disciplinaires dans les collections en libre-accès, semble adapté. Afin de compléter le dispositif et de baliser intégralement le parcours du lecteur, il semblerait intéressant de faire état de ce code couleur dans les notices du catalogue informatisé, à l'image, par exemple, de ce qui est proposé par la bibliothèque de l'université Paris 8⁴⁴.

- La multiplication des postes informatiques dans les bibliothèques universitaires, résultant de l'augmentation des données disponibles sous format électronique, suppose la mise en place d'éléments de signalétique spécifiques. En effet, le plus souvent, chaque poste ne permet pas l'accès à l'ensemble des applications (catalogue informatisé, réseau de CDROMs,

⁴³ Proposition d'une grille d'évaluation des demandes de renseignement : annexe 13.

⁴⁴ CHABBERT, Véronique, Quels espaces pour un public hétérogène : le programme de construction de la bibliothèque de l'université Paris 8. In KOENING, Marie-Hélène. *Connaître les publics : savoir pour agir*. p.84.

Internet, bureautique) et les lecteurs ont parfois des difficultés à distinguer rapidement les postes en fonction de leurs besoins.

La nécessité de mettre en place des éléments de signalétique particuliers pour les ressources informatiques est d'autant plus justifiée que l'on a pu constater au cours du stage que certains étudiants de premier cycle de l'université Paul Sabatier ne sont pas encore familiarisés avec un vocabulaire informatique précis : entre la question initiale « est-ce que je peux utiliser les ordinateurs ? » et la demande reformulée « je voudrais consulter Internet », un certain nombre d'étudiants de première année qui se sont adressés au bureau d'accueil pendant la période d'enquête ont involontairement révélé qu'ils assimilent en grande partie l'outil informatique à l'Internet⁴⁵.

En tant qu'expression visuelle de la bibliothèque, la signalétique contribue sous toutes ses formes à l'accueil des nouveaux lecteurs en favorisant l'appropriation des espaces de lecture et la formation d'une carte mentale personnelle de l'établissement. A ce titre, il est primordial d'y porter une attention particulière dans la perspective d'améliorer l'accueil dans son ensemble.

1.2. La carte mentale de l'étudiant

La notion de carte mentale peut être associée à une idée développée par Eliséo Veron : « L'apprentissage des lieux [de lecture] est relativement facile, et sa cristallisation, sous la forme d'une stratégie comportementale impliquant une perception extrêmement sélective des lieux, très rapide. »⁴⁶ Ainsi, dès les premières visites, l'étudiant de première année se forge inconsciemment une carte mentale fragmentaire de la bibliothèque.

⁴⁵ Cette perception restrictive peut s'expliquer en partie par la pression médiatique actuelle imposée par les divers acteurs de la Toile.

⁴⁶ VERON, Eliséo, *Des livres libres : usages des espaces en libre accès*, p. 440.

La remarque d'une étudiante de première année de DEUG, interrogée lors de sa quatrième visite à la bibliothèque de Sciences, semble rendre compte de ce phénomène. A la question « Avez vous des difficultés à vous repérer dans les espaces ? », la jeune étudiante a répondu qu'elle n'avait pas de difficultés particulières avant d'ajouter : « Je reviens à la même table à chaque fois. C'est ici que j'ai trouvé les livres qui m'intéressent. »

Les espaces fréquentés par les étudiants dépendent donc en grande partie de leur discipline de rattachement. En effet, un grand nombre d'étudiants de premier cycle, encore non familiarisés avec les stratégies documentaires, pratiquent plus fréquemment le *butinage* qu'ils n'ont recours au catalogue informatisé. Ce comportement documentaire ne les incite pas à explorer les espaces distants des rayonnages où ils ont initialement trouvé les manuels de base de leur discipline. Dans le cas de l'étudiante dont les propos ont été rapportés ci-dessus, plusieurs services et collections susceptibles de l'intéresser sont ainsi ignorés du simple fait de leur localisation⁴⁷.

Afin de compléter la carte mentale personnelle des étudiants de premier cycle et de les sensibiliser à la diversité des collections et des services de la bibliothèque, un accompagnement sous forme de visites peut être envisagé.

1.3. Les visites guidées

Comme nous l'avons déjà remarqué précédemment, la bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier n'organise pas de visites guidées. D'autre part, pour des raisons d'effectifs, l'enseignement de méthodologie documentaire se déroule en amphithéâtres et ne permet donc pas un repérage topographique des lieux de lecture. Ainsi, la mise en place de visites guidées viendrait opportunément compléter

⁴⁷ Outre la salle de culture générale, il s'agit également des périodiques de vulgarisation scientifique et des postes de consultation Internet du secteur Recherche.

l'enseignement de méthodologie documentaire – qu'il soit indépendant comme à l'heure actuelle, ou intégré à un autre enseignement de méthodologie comme cela devrait être le cas dans les années à venir.

La pertinence de telles visites réside en partie sur l'homogénéité du groupe guidé. On préconisera donc des visites spécifiques pour les étudiants de première année de DEUG.

L'objectif principal de la mise en place de visites guidées est, selon un des membres du personnel interrogé, de « mettre en évidence de grands ensembles ». L'accent pourrait ainsi être porté sur la répartition spatiale par type de documents et sur la localisation des postes informatiques par type d'application. Un repérage topographique articulé autour des grandes disciplines des collections d'ouvrages en libre accès pourrait également être proposé. En outre, Claire Deneker remarque que pour ce type de service « le choix des exemples est primordial car une référence bien sentie aidera à la mémorisation et à l'établissement des schémas [cognitifs]. »⁴⁸ Il est donc souhaitable de sonder rapidement les lecteurs sur les mentions de DEUG qu'ils ont choisies et d'adapter le propos tout au long de la visite. En outre, les nouveaux enseignements communs à toutes les mentions du DEUG (projet professionnel et langue vivante notamment) pourront également être évoqués afin d'attirer l'attention des lecteurs sur la localisation des collections correspondantes.

Les éléments de signalétique susceptibles de permettre un repérage autonome dans les collections pourront être signalés à l'occasion des visites guidées : par exemple, on indiquera aux étudiants l'emplacement et l'utilité du plan de la bibliothèque et des plans de répartition des cotes.

Par ailleurs, un important travail de communication est également nécessaire afin de promouvoir ce service. Cette communication peut

⁴⁸ DENECKER, Claire, *Les compétences documentaires : le traitement de l'information chez l'étudiant*, p. 51.

prendre la forme d'affichages et / ou faire l'objet d'une annonce sur le site Web de la bibliothèque.

1.4. Visites auto-guidées et visites virtuelles

Deux nouvelles formes de visites émergent dans le monde des bibliothèques, et en particulier dans les pays anglo-saxons : les visites auto-guidées (self-guided tours) et les visites virtuelles (virtual tours). Ces nouvelles formes de visites sont susceptibles de constituer des solutions complémentaires aux visites guidées traditionnelles.

Le principe des visites auto-guidées est de permettre aux lecteurs d'effectuer une visite autonome de la bibliothèque au moment où ils le souhaitent. Le mode audio-guidé nécessite l'acquisition d'un équipement spécialisé, et induit donc un investissement initial conséquent. Des fascicules papier peuvent également être utilisés. Ces visites laissent la possibilité au lecteur de s'attarder sur une collection ou un service, favorisant ainsi la constitution d'une carte mentale personnelle et adaptée pour chaque étudiant.

Les visites virtuelles accessibles depuis les sites Web de certaines bibliothèques constituent également des initiatives intéressantes. Cependant, le succès de ce type de visites repose en partie sur la possibilité des étudiants d'accéder à l'Internet⁴⁹. De surcroît, ces visites virtuelles ne remplacent pas, pour l'heure, l'expérience d'une déambulation physique dans les espaces de lecture.

2. Présenter la bibliothèque

La signalétique et les visites guidées permettent de favoriser un repérage dans l'organisation des lieux de lecture. Cependant, la signalétique ne suffit pas toujours à rendre compte de l'ampleur des

⁴⁹ Avec la collaboration d'étudiants en statistiques, le SCD de l'université Paul Sabatier prépare une étude sur ce thème.

collections et des services proposés, et les visites guidées traditionnelles sont rarement imposées aux étudiants – ne serait ce que pour des raisons logistiques. Afin de véhiculer une image accueillante de l'établissement, il importe donc que la bibliothèque « se présente » aux lecteurs par d'autres biais, en optimisant par exemple le temps de l'inscription, ou par l'intermédiaire de documents de présentation et de mise en valeur ciblés.

2.1. L'inscription comme rite

L'inscription est un moment important du parcours du nouveau lecteur. Afin de mettre à profit ce premier échange, des procédures simples peuvent être mises en place. L'inscription du nouveau lecteur, conçue comme rite d'affiliation, devient dès lors partie intégrante du processus d'accueil.

Dans les bibliothèques universitaires, les formalités d'inscription occasionnent des procédures moins importantes que dans les bibliothèques municipales. En effet, l'étudiant s'acquitte de son droit de bibliothèque lors de l'inscription administrative, et le reversement des fichiers informatiques de l'administration de l'université évite au personnel de la bibliothèque certaines opérations de saisie. Cela a pour conséquence principale un gain de temps appréciable. Cependant, dans les pratiques, l'effet induit est le plus souvent une réduction de la valeur rituelle de l'inscription.

En formalisant les procédures, le temps de l'inscription peut être l'occasion de communiquer aux nouveaux lecteurs certains renseignements utiles. Un nombre restreint d'informations sur le statut de lecteur et le fonctionnement général de la bibliothèque peuvent aisément être délivrées pendant les quelques minutes nécessaires à l'enregistrement informatique.

Par exemple, cet échange a priori assez formel peut être mis à profit pour évoquer la durée de validité de l'inscription, les horaires

d'ouverture de la bibliothèque, les modalités de prêt, les horaires des visites guidées, et la possibilité de recourir au bureau d'accueil pour toutes les demandes de renseignement. Outre le contenu informatif transmis, ce type de mesure participe de la qualité de l'attitude d'accueil. D'une part, l'utilisateur est valorisé par les informations qui lui sont communiquées : puisque la bibliothèque juge utile de lui fournir ces informations spontanément, cela signifie que le statut d'étudiant le justifie. D'autre part, cette mesure contribue à formaliser les procédures d'accueil, et permet donc de fournir au personnel de la bibliothèque les bases d'une relation interpersonnelle réussie.

Ce type de mesure nécessite naturellement de renforcer les équipes de service au public au cours des premières semaines de l'année universitaire afin d'éviter la formation de files d'attente susceptibles de véhiculer une image négative de l'établissement. Un suivi statistique fin des pics d'affluence hebdomadaires et horaires doit permettre de recueillir de précieuses informations sur les moyens humains à mobiliser.

2.2. Documents de présentation spécifique pour un accueil ciblé

Des informations supplémentaires sur l'établissement peuvent être communiquées par le biais de documents écrits. Il importe cependant de veiller à la pertinence de tels documents en fonction du public pour lequel on souhaite mener une action ciblée.

2.2.1 Du guide du lecteur à l'offre différenciée

Le guide du lecteur de la bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier est un outil essentiel de l'accueil, permettant à l'établissement de présenter l'ensemble de ses collections et des services offerts, et de donner quelques indications sur la recherche d'information.

Cependant, les entretiens réalisés avec les étudiants de DEUG tendent à démontrer que plusieurs rubriques de ce guide ont un faible écho auprès de ces usagers, et plus particulièrement auprès des bacheliers

sortants. Ces rubriques concernent la répartition physique des collections de périodiques de recherche, le service des thèses, le service du PEB, et la présentation des CDRom bibliographiques spécialisés.

Ces remarques soulignent le fait que le guide du lecteur ne s'inscrit pas dans une logique d'accueil ciblé. En effet, l'accueil en tant que processus de séduction repose sur une connaissance précise des attentes et des besoins des usagers pour lesquels des mesures particulières doivent être mises en œuvre.

2.2.2 Mettre en valeur pour séduire

Dans l'optique d'un accueil personnalisé, des documents spécifiques de présentation et de mise en valeur des ressources et des services de la bibliothèque peuvent être diffusés auprès des étudiants de première année de DEUG.

Ces documents peuvent prendre plusieurs formes. La refonte du guide du lecteur, articulé en fiches volantes ou onglets, permettrait aisément d'intégrer certaines informations ciblées. Ces documents peuvent également être conçus comme des éléments autonomes à remettre au moment des visites guidées ou à l'occasion de demandes de renseignement au bureau d'accueil. L'inscription initiale constitue cependant le moment le plus pertinent pour diffuser ce type de documentation, en particulier si le temps de l'inscription prend la forme d'une étape plus engageante et moins anonyme.

En terme de contenu, il importe de recenser parmi les services et les collections de la bibliothèque un certain nombre d'éléments d'information en rapport direct avec les besoins des étudiants de premier cycle. Dans le cas de la bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier, il s'agit ainsi, entre autres, des éléments de cote spécifiques aux ouvrages de niveau premier cycle, des annales de DEUG, des collections « métiers » et « orientation professionnelle » (en rapport avec la méthodologie du projet), et des ressources en langue anglaise (en rapport

avec la méthodologie des langues). Ce document pourrait être diffusé auprès de tous les étudiants de DEUG, quelle que soit la mention choisie.

D'autre part, les entretiens avec les étudiants de deuxième année ont permis de mettre en lumière une attente qui, à ce jour, n'est traitée que de façon ponctuelle. Il s'agit de l'orientation rapide vers les grands champs disciplinaires couverts par la mention du DEUG choisie⁵⁰. Cette attente est à mettre en relation avec la fréquence de ce type de demandes au bureau d'accueil, en particulier en début d'année : « Où sont les livres de biologie végétale ? », demande ainsi l'étudiant de première année qui souhaite feuilleter quelques manuels généraux avant de choisir celui qui lui conviendra le mieux pour compléter son cours.

Ainsi, en s'appuyant sur les programmes définis par l'université, on peut envisager de fournir aux étudiants de chacune des quatre mentions du DEUG Sciences et Technologies, une grille récapitulative des indices de cote correspondant aux grandes thématiques couvertes par la mention.

Une ébauche des deux documents envisageables pour le terrain de l'étude est reportée en annexe⁵¹.

Il est naturellement possible de proposer aux étudiants une version électronique de ces documents grâce à l'introduction d'une rubrique clairement identifiée sur le site Web de la bibliothèque⁵². Cette version pourrait opportunément être enrichie de liens hypertextes vers le site du S.C.U.I.O.⁵³ de l'université, vers des bibliographies d'enseignants, et vers des supports pédagogiques en ligne (issus du groupe de travail

⁵⁰ Le DEUG Sciences et Technologies est composé de quatre mentions : Mathématiques et Informatique Appliquées aux Sciences, Sciences de la Vie, Sciences de la Matière, et Sciences de la Terre et de l'Univers.

⁵¹ Propositions de documents à diffuser auprès des étudiants de DEUG Sciences et Technologies : annexes n° 14 et 15.

⁵² A propos d'accueil différencié sur les sites Web des bibliothèques, on citera l'expérience récente de la bibliothèque de l'université du Québec à Montréal qui propose sur sa page d'accueil une rubrique « services à la clientèle » décomposée en cinq sous-parties : « aperçu des services », « étudiants du 1^{ier} cycle », « étudiants du 2^{ième} et 3^{ième} cycle », « corps professoral », et « autres ».

⁵³ SCUIO : Service Commun Universitaire d'Information et d'Orientation.

R.U.C.A.⁵⁴, dans le cadre du programme national « Premier Cycle Sur Mesure »).

Ces documents d'information ciblés, sous format papier ou électronique, ont pour objectif principal de proposer un accueil initial personnalisé aux étudiants de première année. Les « situations d'accueil » n'étant pas limitées aux premières semaines de l'année universitaire, il convient désormais de porter notre attention sur la notion d'accueil en tant qu'attitude et compétence professionnelle.

3. Attitude d'accueil et formalisation des procédures

L'attitude d'accueil participe de la qualité de l'assistance documentaire sollicitée par les usagers de la bibliothèque. Dans ce contexte et au regard des difficultés spécifiques des étudiants de premier cycle, il semble opportun de proposer quelques grandes orientations pour une relation interpersonnelle réussie. En outre, la formalisation des procédures de renseignement et d'orientation doit permettre d'assurer une certaine harmonie dans les réponses fournies par les différents membres du personnel.

3.1. Attitude d'accueil et assistance documentaire

⁵⁴ RUCA: Réseau Universitaire des Centres d'Autoformation. L'université Paul Sabatier est un des membres permanents de ce groupe de travail.

3.1.1 Comprendre le lecteur

Les étudiants de premier cycle universitaire nécessitent une attention particulière dans la mesure où, bien souvent, ils éprouvent des difficultés à formuler correctement leurs demandes. Ainsi, il revient au bibliothécaire d'assister ces lecteurs dans leur démarche documentaire. Afin d'éviter toute orientation inadéquate, il importe de s'assurer de la concordance entre la question initiale du lecteur et son besoin réel d'information. A ce propos, Tim Owen analyse de la façon suivante l'attitude de certains professionnels des bibliothèques : "When you're under pressure, it's always a temptation to take an enquiry at face value and answer the question actually put to you. Resist it! You're almost certain to have a disgruntled customer returning to the enquiry desk before long."⁵⁵

3.1.2 Anticiper les difficultés

Une fois le besoin d'information clairement défini, l'éventuelle simplicité de la demande ne doit pas tromper sur la nécessité de fournir une réponse de professionnel alliant pédagogie et rigueur. N'étant pas encore familiarisés avec les grands établissements documentaires que sont les bibliothèques universitaires, il est compréhensible que les nouveaux étudiants ne sachent pas systématiquement prévoir les problèmes auxquels ils sont susceptibles de se heurter et les informations sur lesquelles ils doivent porter leur attention au cours de leur recherche. Dès lors, le rôle du bibliothécaire est de déceler ces difficultés en amont de l'orientation afin d'éviter au lecteur l'échec ou l'abandon d'une recherche.

⁵⁵ "Lorsque vous êtes sous pression, il est toujours tentant de prendre une demande au pied de la lettre et de répondre à la question de manière hâtive. Ne succombez pas à cette tentation ! Vous êtes pratiquement sûr de voir un client mécontent revenir au bureau de renseignement sous peu. » OWEN, Tim, *Success at the enquiry desk*, p. 3-4. Dans cet ouvrage, des techniques simples sont proposées aux bibliothécaires pour d'accompagner efficacement les lecteurs dans la formulation adéquate de leur demande.

Par exemple, considérons la demande suivante : « Mon professeur nous a donné une bibliographie. Est ce que vous avez ce manuel de physique ? » L'attitude traditionnelle consiste à orienter le lecteur vers les postes de consultation du catalogue informatisé en lui conseillant éventuellement de renseigner les champs « auteur » et « titre ». L'anticipation consiste à compléter la réponse en signalant au lecteur que, s'il souhaite consulter le document, il lui faudra s'assurer que le document est signalé « en rayon » ou « disponible », et relever la cote, série de chiffres et de lettres, située - par exemple - en haut à gauche de l'écran⁵⁶.

3.1.3 Orienter dans les espaces

La dernière étape de l'assistance documentaire consiste le plus souvent en une orientation vers un espace distant du bureau d'accueil. En écho à une observation d' Ervin Goffman, nous avons évoqué le problème des usagers qui feignent la compréhension d'une énonciation. Ainsi, dans le cas d'une orientation vers une salle ou un rayonnage éloignés du bureau d'accueil, il est recommandé de recourir à une technique largement répandue dans les offices de tourisme : accompagner l'explication d'un repérage rapide sur un plan de la bibliothèque et / ou un plan de répartition des cotes. On gardera cependant à l'esprit qu' «une bonne orientation est celle qui est efficace pour un individu dans un certain contexte »⁵⁷, comme le remarque Bertrand Calenge.

⁵⁶ Cette information peut s'avérer très utile, en particulier si l'ergonomie de l'OPAC est faible. On citera l'exemple d'un jeune étudiant de la bibliothèque de Sciences qui s'est plaint au bureau d'accueil de ne pas trouver le rayonnage correspondant à la cote qu'il avait relevée dans le catalogue informatisé. Après vérification, « la cote » relevée par l'étudiant correspondait en réalité au nombre de pages de l'ouvrage.

⁵⁷ CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer*, p.126.

Un des facteurs propices à une attitude d'accueil de qualité est donc la mise en pratique par les bibliothécaires de certains principes simples tels que l'aide au lecteur dans la formulation de sa demande et l'anticipation des difficultés de la recherche documentaire en amont de l'orientation, étape délicate qui devra être traitée avec précaution.

Afin de favoriser ce type de pratiques, il conviendra de doter la bibliothèque d'un guide des procédures, document interne écrit qui contribue à formaliser et illustrer les modalités et le degré de qualité du service que la bibliothèque se fixe comme objectif.

3.2. Guide des procédures

Il importe donc de formaliser les procédures d'accueil, d'inscription et d'assistance documentaire par la biais d'un guide écrit à l'usage du personnel participant au service public. L'utilisation de ce type d'outil contribue naturellement à l'amélioration de l'accueil de l'ensemble des usagers de la bibliothèque. Cependant, lors de la conception de ce document, une attention particulière peut être portée aux étudiants de premier cycle. Les objectifs sont, d'une part, l'harmonisation du service rendu par le personnel, et d'autre part, la prise en compte formalisée des besoins et des difficultés spécifiques des nouveaux lecteurs.

Ce guide des procédures pourra prendre la forme d'une série de fiches techniques, traitant chacune d'une demande particulière et décrivant les étapes successives que le bibliothécaire sera incité à suivre pour construire sa réponse. Deux exemples de fiches sont reportés en annexe⁵⁸. Afin de faciliter l'utilisation de ce guide, les fiches pourront être organisées en fonction du type d'information à fournir (pratique ou

⁵⁸ Proposition de fiches techniques pour un guide des procédures de l'accueil, de l'inscription, et de l'assistance documentaire : annexe n° 16.

documentaire) et selon un ordre logique, du renseignement le plus général au plus pointu.

Diverses mesures peuvent donc être mises en œuvre pour améliorer l'accueil des étudiants de premier cycle. Il s'agit notamment de favoriser le repérage dans les espaces et les collections de la bibliothèque, de proposer une présentation adaptée et multiforme de l'établissement, et de porter une attention particulière à l'attitude d'accueil et à la formalisation des procédures.

Partie 3 : Evaluation et suivi

Dans un premier temps, nous nous sommes efforcés de dégager les particularités du public que constituent les étudiants de premier cycle et d'établir, à l'aune de ces constats et de ces observations, un bilan de l'accueil à la bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier. Dans un deuxième temps, plusieurs propositions ont été formulées afin d'améliorer le service d'accueil existant et d'amorcer une démarche d'offre différenciée. L'étude serait incomplète sans une troisième étape consistant à développer quelques éléments d'évaluation des propositions énoncées. En effet, le succès d'un plan d'action repose en grande partie sur la conception d'outils de gestion et de suivi *en amont* de la mise en oeuvre.

Avant de présenter les indicateurs de performance retenus, il convient de rappeler quelques notions essentielles sur l'intérêt et les modalités de l'évaluation.

1. Intérêt et modalités de l'évaluation

1.1. La notion d'évaluation

« La plupart des bibliothèques relèvent du service public. A ce titre, chacun des acteurs est tenu de répondre de son action, y compris devant ses autorités de tutelle »⁵⁹, note Anne Kupiec dans son ouvrage intitulé *Bibliothèques et Evaluation*. Ainsi, un des objectifs principaux de l'évaluation est de proposer aux citoyens, aux usagers, et aux instances de tutelle une justification argumentée des actions menées et des moyens utilisés par l'établissement.

⁵⁹ KUPIEC, Anne(dir.), *Bibliothèques et évaluation*, p. 9-10.

En outre, il est désormais acquis que la pratique de l'évaluation vise moins à contrôler et à sanctionner qu'à se munir d'« un outil de développement, qui implique *ceux qui font* dans l'évaluation de leur propre travail, dans la conception et la mise en œuvre d'actions d'amélioration. »⁶⁰ Au delà de la théorie, la culture de l'évaluation relève de la volonté d'un corps de métier d'intégrer et d'exploiter ces notions de gestion.

L'évaluation peut être définie comme « le processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficience et la pertinence d'un service ou d'une installation. »⁶¹ Pour mémoire, l'efficacité se rapporte au degré d'accomplissement des objectifs définis, tandis que l'efficience renvoie à l'utilisation des ressources pour atteindre un objectif donné. Dans le cadre de notre étude, c'est la notion d'efficacité qui guidera le choix des indicateurs de performance.

1.2. Statistiques et indicateurs de performance

Il semble important de distinguer les deux modalités principales et complémentaires de l'évaluation: les statistiques et les indicateurs de performances.

Les indicateurs sont des données employées pour caractériser la performance des bibliothèques. Ce sont en général des interprétations de données statistiques qui prennent le plus souvent la forme de ratios, de moyennes, ou d'indices. Données statistiques et indicateurs de performance diffèrent selon une modalité relativement simple: les premières permettent un constat ou un contrôle à posteriori tandis que les seconds constituent des éléments de prévision et de pilotage.

Christine Abbott propose la définition suivante: « Performance indicators are integral to the management process, informing decisions, aiding the setting of objectives and priorities, providing explanations and

⁶⁰ CERUTTI, Olivier, GATTINO, Bruno, *Indicateurs et tableaux de bord*, p. 3.

⁶¹ ISO 11620 : 1998, p. 3.

evidence for courses of action, and helping to give direction to the work of staff at all levels. »⁶² Afin de concevoir ces outils de gestion, il convient de définir au préalable quelques règles, issues pour l'essentiel de la récente norme ISO 11620.

2. Présentation des indicateurs

La description, les critères de validité, et la sélection des indicateurs de performances doivent faire l'objet d'une attention particulière afin d'assurer l'efficacité et la pertinence de tels outils.

2.1. Description et validité des indicateurs

La norme ISO 11620, intitulée *Indicateurs de performance des bibliothèques*, propose et encourage une description formalisée des indicateurs en six rubriques principales que nous retiendront pour notre étude de cas. Il s'agit de :

- la *dénomination* précise de l'indicateur ;
- l'*objectif* explicite de l'indicateur en fonction des aspects à évaluer ;
- la *définition* de l'indicateur en fonction des données à collecter et / ou des relations à établir entre ces données ;
- la *méthode* qui détaille les données à collecter et les calculs à réaliser ;
- l'*interprétation* qui définit les informations nécessaires pour interpréter l'indicateur, les possibilités de variation saisonnières et tout facteur susceptible d'influer sur la valeur de l'indicateur ;
- et les *indicateurs associés*.

⁶² « Les indicateurs de performance font partie intégrante du processus de management : ils constituent des outils d'aide à la décision, contribuent à fixer des objectifs et des priorités, fournissent des explications et des justifications pour les actions à mener, et aident à donner une orientation au travail du personnel à tous les niveaux de la hiérarchie ». ABBOTT, Christine, *Performance measurement in library and information services*, p. 2.

En outre, les indicateurs de performance retenus dans la norme ISO 11620 répondent à plusieurs critères que l'on s'efforcera également de respecter. Le premier critère concerne le « contenu informatif » : mesurant une activité ou un service, l'indicateur doit servir à la prise de décision. Le principe de « fiabilité » suppose que l'on aboutisse au même résultat quand l'indicateur est utilisé de façon répétée dans les mêmes circonstances. Le critère « d'adéquation » concerne la compatibilité avec l'organisation et le fonctionnement propre de la bibliothèque. Enfin, « l'applicabilité » d'un indicateur de performance renseigne sur la facilité à recueillir les données nécessaires aux calculs.

2.2. La sélection et le calcul des indicateurs proposés

Le choix d'indicateurs de performance dépend principalement des buts précis que la bibliothèque s'est préalablement fixée. Ainsi, dans le cadre de cette étude, il revient aux responsables de la bibliothèque de Sciences de définir les options retenues parmi les propositions avancées, et d'énoncer clairement les objectifs à atteindre. Le choix définitif des indicateurs sera fonction de ces décisions.

De ce fait, les six indicateurs proposés ci dessous n'ont pas la valeur d'une sélection - au sens où elle traduirait des priorités - mais constituent plutôt des exemples concrets qui peuvent être utilisés au regard des propositions formulées dans la deuxième partie de cette étude.

Lorsque cela a été possible, et afin d'illustrer la démarche, les indicateurs proposés ont été calculés pour la bibliothèque de Sciences (année universitaire 1999-2000 ou de façon ponctuelle.) Les indicateurs de performance destinés à évaluer des services qui n'existent pas à ce jour dans cette bibliothèque n'ont naturellement pas été calculés.

Plusieurs indicateurs nécessitent la quantification précise de la population cible de notre étude. De manière générale, dans le cas d'une population étudiante, il est important de distinguer l'inscription administrative de l'inscription pédagogique et de s'en tenir, au fil des

années, à l'une ou l'autre de ces réalités. Pour nos calculs, nous retiendrons le chiffre correspondant aux inscriptions pédagogiques. Pour obtenir ce type de données, il est recommandé se s'adresser directement à la cellule statistique de l'université ou au département inter U.F.R. de DEUG.

2.2.1 Indicateur 1 : Pourcentage de fréquentation de la population cible

→ Objectif :

Evaluer la capacité de la bibliothèque à toucher la population cible.

→ Définition :

Le pourcentage de la population cible qui utilise la bibliothèque.

→ Méthode :

Deux méthodes sont possibles. La première consiste à tirer au sort un échantillon et à demander à chaque personne comprise dans cet échantillon si elle s'est rendue à la bibliothèque. L'autre méthode consiste à utiliser le système de gestion informatisée pour définir le nombre de lecteurs (appartenant à la population cible prédéfinie) qui a emprunté au moins une fois au cours de l'année universitaire.

Cette dernière méthode sera retenue : elle est plus facile à mettre en place puisqu'elle nécessite a priori moins de temps et d'efforts pour recueillir et traiter les données. Le critère « d'applicabilité » mentionné dans la norme ISO 11620 motive donc ce choix. Il est toutefois important de garder à l'esprit que cette méthode ne rend pas compte de la simple consultation sur place.

Le pourcentage de la fréquentation de la population cible est égal à $A / B \times 100$ où :

A est le nombre d'étudiants de DEUG ayant emprunté au moins une fois au cours de l'année universitaire.

B est le nombre des étudiants de DEUG dont l'inscription pédagogique a été enregistrée par l'université.

→ Interprétation :

Une valeur maximale constitue la valeur la plus appréciée.

→ Indicateurs associés :

Cet indicateur doit être comparé au pourcentage de fréquentation des autres catégories de lecteurs.

→ Résultat :

Pour l'année universitaire 1999-2000, le pourcentage de fréquentation de la population cible est égal à $2810 / 4072 \times 100$, soit **69**.

2.2.2 Indicateur 2 : Nombre moyen de prêts par lecteur de la population cible

→ Objectif :

Evaluer la capacité de la bibliothèque à offrir, promouvoir, et faciliter l'accès à une documentation adaptée à la population cible.

→ Définition :

Le nombre moyen de documents empruntés par lecteur actif de la population cible pré - définie.

Cet indicateur peut être produit selon une périodicité mensuelle ou annuelle.

→ Méthode :

Afin de calculer cet indicateur, il est nécessaire de définir grâce au système de gestion informatisée le nombre total de prêts effectués par la population cible pré - définie pour une période donnée (mois ou année). Le nombre total de lecteurs actifs appartenant à la population cible pré - définie devra également être calculé.

Le nombre moyen de prêts effectués par étudiant de DEUG est égal à : A / B , où :

A est le nombre total de prêts enregistrés pour les lecteurs de DEUG sur une période donnée.

B est le nombre de d'étudiants de DEUG ayant emprunté au moins une fois au cours de l'année universitaire.

→ Interprétation :

Cet indicateur de performance produit un chiffre sans limite supérieure théorique.

La finalité ultime de l'accueil est de favoriser l'exploitation des ressources documentaires, tant qualitativement que quantitativement. L'indicateur proposé ci-dessus doit permettre d'obtenir des informations sur l'exploitation quantitative qui est faite des ressources documentaires par les étudiants de premier cycle. Dans une certaine mesure, cet indicateur peut servir à mesurer l'impact des actions d'amélioration de l'accueil en direction des étudiants de DEUG sur l'exploitation des ressources documentaires par cette même population.

Parmi les mesures susceptibles d'influer sur cet indicateur, on mentionnera, entre autres, l'explication claire et complète des modalités de prêt au moment de l'inscription initiale (afin d'éviter tout phénomène « d'auto-restriction »⁶³) et la promotion de certaines collections par le biais de divers moyens proposés en deuxième partie de l'étude.

L'indicateur peut constituer un début de réponse à la question suivante : l'amélioration de l'accueil, telle que mise en œuvre, occasionne-t-elle une exploitation des ressources plus importante par les usagers ?

Les fluctuations mensuelles de cet indicateur sont largement dépendantes des rythmes universitaires. En outre, on peut noter que les actions en faveur de la simplification ou modification des modalités de prêt ou de la diminution des temps d'attente à la banque de prêt peuvent

⁶³ Partie 2, 3.2 – "L' inscription"

également avoir un impact non négligeable sur les valeurs de cet indicateur.

→ Indicateurs associés :

Cet indicateur peut être associé au nombre moyen de prêt des autres catégories de lecteurs, aux statistiques de prêt mensuel globales, et aux taux de rotation des collections limité à la catégorie statistique des lecteurs de DEUG.

→ Résultat :

Pour l'année universitaire, 1999-2000, le nombre moyen de prêt par lecteur de la population cible était égal à **15**. Le résultat peut également être décliné mois par mois : septembre : 0,7 ; octobre : 2 ; novembre : 1,7 ; décembre : 1,4 ; janvier : 1,9 ; février : 1,2 ; mars : 1,9 ; avril : 1,1 ; mai : 1,7 ; juin : 0,9 ; juillet : 0,4 ; août : 0,05.

2.2.3 Indicateur 3 : Satisfaction de la population cible – Service d'accueil

→ Objectif :

Evaluer dans quelle mesure la population cible est satisfaite du service d'accueil de la bibliothèque.

→ Définition :

Le classement moyen donné par les lecteurs sur une échelle allant de un à cinq concernant le service d'accueil.

→ Méthode :

Il s'agit d'élaborer un questionnaire mentionnant explicitement divers aspects du service rendu par le personnel en service public. Les modalités de renseignement du questionnaire sont basées sur le principe

du « five item Likert scale »⁶⁴, c'est à dire d'une échelle allant de un à cinq, un représentant la valeur minimum et cinq la valeur maximum de satisfaction. Les différents aspects retenus pour l'évaluation de ce service pourront être l'accueil initial (inscription, présentation de l'établissement), la disponibilité et l'amabilité du personnel, la clarté et la pertinence des réponses fournies.

Dans une démarche d'évaluation globale du service, ce type d'indicateur peut aisément être calculé pour l'ensemble des usagers de la bibliothèque. Le questionnaire peut ainsi inclure des questions relatives au statut des lecteurs interrogés et ainsi permettre « d'établir une corrélation entre la satisfaction exprimée et les différentes catégories d'usagers. »⁶⁵

Pour les besoins de cette étude, seule la satisfaction de la population cible que constituent les étudiants de DEUG a été évaluée.

La satisfaction des lecteurs de la population cible pour chaque aspect du service est égal à A / B, où :

A est la somme des valeurs données par les usagers pour chacun des aspects du service à évaluer.

B est le nombre total de personnes ayant répondu aux questionnaire.

→ Interprétation :

L'indicateur doit être calculé et exprimé séparément pour chaque question. Le résultat est une valeur numérique comprise entre un et cinq, cinq constituant la valeur la plus appréciée.

La critère de « fiabilité » de l'indicateur dépend, comme pour toute enquête, du nombre de personnes consultées.

Dans ce type d'enquête, la satisfaction exprimée par les usagers est le plus souvent assez élevée. Ainsi, au delà des valeurs absolues, les résultats issus de ce type d'indicateur permettent d'établir un classement

⁶⁴ POLL, Roswitha, *Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries*, p. 107.

⁶⁵ ISO 11620 : 1998, p. 14.

des différents aspects de l'accueil et de réajuster l'ordre de priorité des actions à mener.

→ Résultats :

Fin novembre 2000, à titre de test, 30 étudiants de DEUG (15 étudiants de première année et 15 étudiants de deuxième année) ont été consultés. Les résultats sont présentés par aspect abordé.

Aspect de l'accueil	Indicateur 3
Accueil initial (inscription et présentation de l'établissement)	3,7
Clarté des réponses	4,3
Pertinence des réponses	4,3
Attitude du personnel (disponibilité et amabilité)	3,6

2.2.4 Indicateur 4 : Satisfaction de la population cible - Visites guidées

→ Objectif

Evaluer dans quelle mesure la bibliothèque parvient à satisfaire les usagers bénéficiant des visites guidées. L'objectif implicite est de modifier rapidement, si le besoin s'en faire sentir, le dispositif en fonction des résultats recueillis.

→ Définition :

Le classement moyen donné par les lecteurs sur une échelle allant de un à cinq concernant les visites guidées.

→ Méthode :

La méthode est la même que celle utilisée pour l'indicateur de performance précédent. Le questionnaire pourra être renseigné par les usagers à la fin de la visite. Les différents aspects à évaluer pourront concerner le contenu informatif de la visite, la clarté du propos tenu par le personnel, et la durée de la visite. La satisfaction globale du service pourra également faire l'objet d'une question.

→ Interprétation :

L'indicateur doit être calculé et exprimé séparément pour chaque question. Le résultat est une valeur numérique comprise entre un et cinq, cinq constituant la valeur la plus appréciée.

→ Indicateurs associés :

Indicateur 5 (Pourcentage de participation de la population cible aux visites guidées)

2.2.5 Indicateur 5 : Pourcentage de participation de la population cible aux visites guidées

→ Objectif :

Evaluer la capacité de la bibliothèque à promouvoir des visites guidées adaptées auprès de la population cible.

→ Définition

Le pourcentage de la population cible qui utilise le service proposé de visites guidées.

→ Méthode

Le calcul de cet indicateur est relativement simple. Il s'agit de relever, à l'issue de chaque visite guidée, le nombre de participants. Ce chiffre correspond théoriquement au nombre de questionnaires recueillis pour le calcul de l'indicateur 4.

Le pourcentage de la population cible ayant participé aux visites guidées est égal à $A / B \times 100$, où :

A est le nombre d'étudiants de DEUG ayant participé aux visites guidées.

B est le nombre des étudiants de DEUG dont l'inscription pédagogique a été enregistrée par l'université

→ Interprétation

Une valeur maximale constitue la valeur la plus appréciée. Cette valeur est à mettre en relation avec les ressources humaines mobilisées pour ce service. Ainsi, une stagnation de l'indicateur sur plusieurs années ne reflètera pas nécessairement une stagnation dans l'effort de promotion du service, mais peut être liée à une saturation du service (manque de personnel pour assurer les visites) ou à des horaires de visites inadaptés par rapport aux disponibilités du public.

→ Indicateurs associés

Indicateur 4 (Satisfaction de la population cible - Visites guidées)

2.2.6 Indicateur 6 : Pourcentage de consultation de la page Web destinée à la population cible

→ Objectif

Evaluer la visibilité, l'intérêt, et la pertinence de la rubrique destinée à la population cible.

→ Définition

Le pourcentage de consultation de la page Web destinée à la population cible (par rapport au nombre total de visites du site de la bibliothèque).

→ Méthode

Il s'agit de mesurer, grâce à des logiciels de statistiques spécialisés, le nombre de visites de la page web contenant des informations ciblées et le nombre total de visites du site de la bibliothèque.

Le pourcentage de consultation de la page web destinée à la population cible est égal à A / B où :

A est le nombre de visites de la page web destinée à la population cible pour une période donnée.

B est le nombre de visites du site de la bibliothèque pour la même période de temps.

→ Interprétation :

La valeur la plus appréciée n'est pas nécessairement la plus élevée. Elle doit cependant donner des informations sur la visibilité de la page et sur la publicité qui en est faite. Il s'agit en outre de mesurer l'intérêt des ajouts et des mises à jour afin, le cas échéant, de justifier les efforts et le temps consacrés à cette rubrique ciblée.

2.3. Tableaux de bord

Les indicateurs, sélectionnés et décrits avec soin, doivent permettre de mesurer au mieux les performances de la bibliothèque en fonction du champ d'action défini. Le tableau de bord vient compléter la démarche. Ce dernier constitue un outil de synthèse et de visualisation ainsi qu'un outil de dialogue et d'aide à la décision. Dans l'idéal, il doit permettre de « corriger ou d'infléchir à temps les actions, et reformuler les choix, les objectifs et les plans d'action »⁶⁶.

Chacun des indicateurs proposés pourra faire l'objet d'un tableau de bord, permettant un suivi aisé de la situation et de l'impact des plans d'action. Certains indicateurs pourront être rassemblés dans un même tableau, à condition qu'ils aient la même échelle et que leur rapprochement soit pertinent⁶⁷. En outre, l'intérêt des tableaux de bord réside dans la possibilité de visualiser l'écart entre la situation réelle et le

⁶⁶ KUPIEC, Anne, *Bibliothèques et évaluation*, p. 102.

⁶⁷ Par exemple, les indicateurs 1 (pourcentage de fréquentation de la population cible) et 5 (pourcentage de participation de la population cible aux visites guidées).

niveau de performance souhaité, niveau que la direction doit définir avec précision pour chaque indicateur à court, moyen et long terme.

Afin de favoriser l'émergence d'une culture de l'évaluation et d'impliquer le personnel de la bibliothèque dans la conduite et la réalisation d'un plan d'action, il semble important de concevoir des outils de mesure de la performance en amont de la mise en œuvre d'un projet. Cette étude supposait donc la construction d'indicateurs susceptibles de mesurer l'impact des mesures proposées pour améliorer l'accueil des étudiants de premier cycle.

CONCLUSION

Les taux d'échec élevés des étudiants de premier cycle ont poussé de nombreuses universités à envisager un encadrement et des options pédagogiques plus adaptés aux besoins et aux difficultés de ces étudiants.

Les bibliothèques universitaires, souvent sollicitées pour participer de ces efforts dans le cadre de l'enseignement de méthodologie documentaire, ont donc l'opportunité de s'interroger de près aux compétences, aux pratiques et aux habitudes documentaires de ces étudiants qui entrent à l'université. Cette réflexion d'ensemble serait sans doute incomplète sans une attention particulière portée à la notion d'accueil. En effet, proposer un service d'accueil à la fois performant et adapté aux besoins et aux difficultés des étudiants de premier cycle contribue à les inciter à fréquenter la bibliothèque et à leur transmettre des réflexes documentaires pour une utilisation adéquate et efficace des ressources et des outils à disposition.

A cet égard, il importe de noter la complémentarité des deux activités essentielles des bibliothèques que sont la formation et l'accueil, activités qui ont pour objectif commun d'assister les lecteurs dans leur approche d'un environnement, tant intellectuel que concret, qui n'est pas encore maîtrisé.

Cette étude a ainsi été l'occasion de mettre en lumière le contexte et les enjeux d'un plan d'action en faveur de l'amélioration de l'accueil des étudiants de premier cycle. D'autre part, l'étude du cas concret de la bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier visait à illustrer la réflexion et la démarche de manière complète et transversale, depuis l'état des lieux jusqu'à la construction d'outils d'évaluation des mesures envisagées.

Enfin, en guise d'ouverture, nous soulignerons l'enrichissement et l'intérêt que constituent les échanges de points de vue et de pratiques entre les professionnels des bibliothèques des universités et les bibliothécaires de lecture publique. Ainsi, si l'on considère que les étudiants, et en particulier les étudiants de premier cycle, ne sont pas un public captif, les responsables des bibliothèques universitaires gagneront sans doute à s'inspirer des réflexions menées, ainsi que des pratiques d'accueil, d'offre différenciée, et de promotion expérimentées depuis des décennies dans les bibliothèques de lecture publique.

Bibliographie

Méthodologie

ARBORIO, Anne-Marie, FOURNIER, Pierre. *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe.* Paris : Nathan, 1999. 127 p. Collection 128. ISBN 2-09-190358-2.

BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien.* Paris : Nathan, 1992. 125 p. Collection 128. ISBN 2-09-190652-2.

KOENING, Marie-Hélène (dir.). *Connaître les publics : savoir pour agir.* Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires, 1998. 152 p. Collection La Boîte à Outils. ISBN 2-910966-08-9.

L'université : contexte et évolutions

BLANCHARD, Sandrine. Le DEUG de Sciences en mal de reconnaissance. *Le Monde*, 25 juillet 2000, n° 17261, p. 6.

COHEN, Elie. Les universités françaises : urgences et missions. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n° 2, p. 8-11.

DOLTARO, Sophie. Quand les universitaires s'intéressent à la pédagogie. *Vie Universitaire*, 2000, n° 30, p. 16-17.

LE BARS, Stéphanie. Les centres d'initiation à l'enseignement pédagogique tentent de briser le tabou pédagogique. *Le Monde*, 12 mai 2000, n° 17198. p. 9.

LE BARS, Stéphanie. Les nouveaux publics étudiants ébranlent les premiers cycles universitaires. *Le Monde*, 12 mai 2000, n° 17198. p. 9.

Réseau universitaire des centres d'Autoformation. *Site du RUCA*, [en ligne]. Adresse URL : <http://www-ruca.univ-lille1.fr/index.htm> (page consultée le 22 novembre 2000)

SOKOLOGORSKY, Irène. L'université, une évolution positive. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n° 2, p.12-15.

TRINQUIER, Marie-Pierre, et al. *Hétérogénéité et réussite dans le premier cycle universitaire : conditions perçues et effectives des pratiques d'études et d'enseignement.* Toulouse : Université de Toulouse Le Mirail, 1999. 185 p.

Les étudiants

BOURDIEU, Pierre, PASSERON, Jean-Claude. *Les héritiers : les étudiants et la culture.* Paris : Editions de Minuit, 1964. 189 p.

COULON, Alain. *Le métier d'étudiant : l'entrée dans la vie universitaire.* Paris : PUF, 1997. 219 p. ISBN 2-13-048864-1.

GALLAND, Olivier (dir.). *Le monde des étudiants.* Paris : PUF, 1995. 247 p. ISBN 2-13-047217-6.

GALLAND, Olivier, OBERTI, Marco. *Les étudiants.* Paris : La Découverte, 1996. 123 p. Collection Repères. ISBN 2-7071-2569-5.

LAHIRE, Bernard. *Les manières d'étudier : enquête nationale 93-94 de l'Observatoire de la vie étudiante.* Paris : La Documentation Française, 1997. 175 p. ISBN 2-11-003682-6.

LAPEYRONNIE, Didier, MARIE, Jean-Louis. *Campus blues : les étudiants face à leurs études.* Paris : Seuil, 1992. 265 p. ISBN 2-02-013718-6.

Les étudiants et la documentation

ALAVA, Séraphin. Médiation(s) et métier d'étudiant. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 1, p. 8-15.

DENECKER, Claire. Les compétences documentaires : le traitement de l'information chez l'étudiant. Villeurbanne : ENSSIB, 2000. 75 p. [mémoire d'étude]

Les étudiants et le livre universitaire : besoins, pratiques et opinions – Résultats quantitatifs de l'étude MRT / MP Conseil / FLUO sur les librairies de campus. *Cahiers de l'économie du livre*, 1992, n° 7, p.58-80.

FAYET, Sylvie, HEUSSE, Dominique. Le public étudiant à la bibliothèque interuniversitaire de Toulouse. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, t. 37, n° 3, p.44-51.

FRAISSE, Emmanuel (dir.). *Les étudiants et la lecture.* Paris : PUF, 1993. 262 p. Collection Politique d'Aujourd'hui. ISBN 2-13-046060-7.

LAHIRE, Bernard. Matrices disciplinaires de socialisation et lectures étudiantes. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 5, p. 58-61.

SAFAVI, Geneviève, RENOULT, Daniel. Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, t. 34, n° 6, p. 514-519.

La formation documentaire pour le premier cycle universitaire

Arrêté du 30/04/97 relatif au Diplôme d'Etudes Universitaires Général, à la Licence et à la Maîtrise. *Journal Officiel*, 1997, 15 avril.

Arrêté du 30/04/97 relatif au Diplôme d'Etudes Universitaires Général, à la Licence et à la Maîtrise. *Journal Officiel*, 1997, n°16, 17 avril.

Arrêté du 30/04/97, réforme du DEUG. *Journal Officiel*, 1997, 4 mai.

BARRON, Géraldine, et al. Conception d'un plan de formation des étudiants de premier cycle de la section Sciences du SCD de l'université Claude Bernard Lyon 1. Villeurbanne : ENSSIB, 1998. 173 p. [gestion de projet]

COULON, Alain. Un instrument d'affiliation intellectuelle : l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 1, p. 36-42.

Formations Universitaires en Réseau aux Méthodologies de l'Information. « Exemples de dispositifs de formation d'étudiants ». In URFIST de Paris. *Site de l'URFIST de Paris*, [en ligne]. Adresse URL : <http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/fourmi5.htm> (page consultée le 25 novembre 2000)

L'accueil du public

BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : BPI, 1995. 248 p. ISBN 2-902706-96-0.

Bibliothèque de l'Université du Québec à Montréal. *Site de la bibliothèque de l'UQAM*, [en ligne]. Adresse URL : <http://www.bibliotheques.uqam.ca> (page consultée le 27 décembre 2000)

Bibliothèque Nationale du Canada. « La visite virtuelle de la Bibliothèque Nationale du Canada ». In Bibliothèque Nationale du Canada. *Site de la Bibliothèque Nationale du Canada*, [en ligne]. Adresse URL : <http://nlc-bnc.ca/vtour/fvtour.htm>. (page consultée le 12 décembre 2000).

BODEAU, Florence, et al. Amélioration de l'accueil et du renseignement à la bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand. Villeurbanne : ENSSIB, 1998. 160 p. [gestion de projet]

BRUNSDALE, Maureen. From mild to wild : strategies for promoting academic libraries to undergraduates. *Reference and User Services Quarterly*, 2000, vol. 39, n° 4. p. 331- 335.

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999. 444 p. Collection Bibliothèques. ISBN 2-7654-0777-0.

COLLET, Anne-Christine, MEYER, Anne. Renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de Lyon. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t.43, n° 1, p. 30-34.

COMBET, Claude. Les guides du lecteur, un plus pour l'accueil du public. *Livres Hebdo*, 1997, n° 247, p. 54-55.

DIAMENT, Nic (dir.). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. [Villeurbanne] : Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997. 198 p. Collection La Boîte à Outils. ISBN 2-910966-05-4.

GOFFMAN, Ervin. *Façons de parler*. Paris : Editions de Minuit, 1987. 277 p. ISBN 2-7073-1140-5.

GUITTON, Marcelle. *Objectif : la qualité de l'accueil : évidence ou complexité ?* Villeurbanne: ENSSIB, 1992, 39 p. [projet de recherche]

KOENING, Marie-Hélène, CHOQUET, Marie-Christine. De l'être au paraître et du paraître à l'être : quand les bibliothécaires se forment à l'accueil. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, t.44, n° 1, p.35-38.

LADANT, Julie, et al. Evaluer et améliorer les services rendus au bureau d'accueil général de la BPI. Villeurbanne : ENSSIB, 2000. 108 p. [gestion de projet]

LEMAIRE Sylvie. Structure d'accueil et public en bibliothèque universitaire : l'exemple de la bibliothèque unique de Constance. Villeurbanne : ENSSIB, 1993. 61 p. [mémoire d'étude]

MIRIBEL, Marielle de. Le guide du lecteur ou la confusion des genres. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 6, p. 64-66.

MIRIBEL, Marielle de. Les rites d'inscription du lecteur. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 4, p. 18-26.

MIRIBEL, Marielle de. La signalétique en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 4, p. 84-95.

OWEN, Tim. *Success at the enquiry desk.* London: Library Association Publishing, 1997. 84 p. ISBN 1-85604-263-4.

University of Texas at San Antonio Library. "Tours / Maps". In UTSA Library. *Web site of UTSA library.* [en ligne]. Adresse URL: <http://www.lib.utsa.edu/Instruction/tours.html> (page consultée le 13 décembre 2000)

VERON, Eliséo. Des livres libres : usages des espaces en libre accès. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, t. 33, n° 6, p. 432 - 443.

L'évaluation en bibliothèque

CARBONE, Pierre. Statistiques et évaluation dans les bibliothèques universitaires françaises. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, t. 34, n° 4, p. 374-381.

CRAWFORD, John. *Evaluation of library and information services*. Londres : Aslib, 1996. 52 p. ISBN 0-85142-367-1.

GIAPPICONI, Thierry, CARBONE, Pierre. Management des bibliothèques : programmer, organiser, construire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1997. 264 p. Collection Bibliothèques. ISBN 2-7654-0669-3.

KUPIEC, Anne (dir.) *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994. 197 p. Collection Bibliothèques. ISBN 2-7654-0549-2.

LAKOS, Amos. The missing ingredient – culture assessment in libraries. *Performance Measurement & Metrics*, 1999, sample issue, p. 3-6.

Library & Information Statistics Unit. “LISU”. In Loughborough University. *Web site of Loughborough University*, [en ligne]. Adresse URL : <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/lisuhp.html> (page consultée le 22 octobre 2000)

SIGAUD, Françoise. « Evaluation et bibliothèques ». In ENSSIB. *Site de la bibliothèque de l'ENSSIB*, [en ligne]. Adresse URL : http://www.enssib.fr/bibliotheque/cadre_dossiers_thematiques.html (page consultée le 22 novembre 2000)

Performance et indicateurs en bibliothèque

ABBOTT, Christine. *Performance measurement in library and information services.* Londres : Aslib, 1994. 57 p. ISBN 0-85142-329-9.

CERUTTI, Olivier, GATTINO, Bruno. *Indicateurs et tableaux de bord.* Paris : AFNOR, 1992. 92 p. ISBN 2-12-488111-6.

EGAN, Gerard. « Performance indicators and performance measurement in academic libraries ». In University of Western Sydney Nepean Libraries. *Web site of Nepean libraries*, [en ligne]. Adresse URL : <http://library.nepean.uws.edu.au/about/staff/gegan/pipml.html> (page consultée le 25 octobre 2000)

ISO 2789 : 1991, *Statistiques et évaluation de la performance.*

ISO 11620 : 1998, *Indicateurs de performance des bibliothèques.*

McCLURE, Charles R. “Performance measures and quality standards”. In Library of Arizona. *Web site of the University of Arizona Library*, [en ligne]. Adresse URL : <http://www.library.arizona.edu/library/teams/perf/measurements.html> (page consultée le 22 octobre 2000)

POLL, Roswitha. *Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries.* München : Saur, 1996. 171 p. ISBN 3-598-21800-1.

Annexes

Table des Annexes

1. Données générales sur la bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier	iv
2. Transactions de prêts et retours de la bibliothèque de Sciences : 1999-2000	vi
3. Données chiffrées : les étudiants de DEUG Sciences et Technologie à l'université Paul Sabatier	vii
4. Enquête de l'université Paul Sabatier sur les étudiants de première année de DEUG en situation de difficulté	viii
5. Plan de cours de l'enseignement de méthodologie documentaire pour le premier cycle à l'université Paul Sabatier	xii
6. Evaluation par les étudiants de l'enseignement de méthodologie documentaire à l'université Paul Sabatier	xiii
7. Publication interne mensuelle : <i>La Gazette de l'Accueil</i>	xv
8. Guide d'entretien : le personnel de la bibliothèque de Sciences	xvi
9. Guide d'entretien : le Vice Président du conseil des Etudes et de la Vie Universitaire de l'université Toulouse 3	xvii
10. Guide d'entretien : les étudiants de DEUG Sciences et Technologies	xviii
11. Grille d'analyse des demandes de renseignement au bureau d'accueil	xix

12. Résultats quantitatifs de la grille d'analyse des demandes de renseignement au bureau d'accueil	xx
13. Grille d'évaluation des demandes de renseignement au bureau d'accueil	xxii
14. Proposition de document à diffuser auprès des étudiants de première année de DEUG Sciences et Technologies	xxiii
15. Proposition de document à diffuser auprès des étudiants de première année de DEUG Sciences et Technologie : mention « Sciences de la Vie »	xxv
16. Proposition de fiches techniques pour un guide des procédures de l'accueil, de l'inscription, et de l'assistance documentaire	xxvi

Annexe 1

Données générales sur la bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier

Contexte

- L'université Paul Sabatier Toulouse 3, créée en 1969, propose un nombre important de filières de formation dans le domaine de sciences (mathématiques, physique, chimie, informatique, sciences de la vie et de la terre), de la santé (médecine, dentaire, STAPS), et de la technologie (IUT et IUP).
- L'université Paul Sabatier accueille quelques 28 000 étudiants.
- La bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier est une des deux bibliothèques intégrées du Service Commun de la Documentation qui fut en créé en 1995, suite à l'éclatement de la Bibliothèque Inter Universitaire de Toulouse (B.I.U.T.).

Bâtiment

- Construite en 1965, la bibliothèque de Sciences est située sur le campus de Rangueil, à la périphérie sud de la ville de Toulouse.
- Surfaces de la bibliothèque : 7130 mètres carrés hors œuvre.
- Capacité d'accueil : 530 places assises.
- Projet d'extension et de rénovation du bâtiment inscrit au contrat de plan Etat - Région 2000 -2006, pour une somme totale de 90 millions de francs, dont 10 millions pour l'équipement.

Publics

- Public potentiel : les 14.300 étudiants de l'université rattachés au corps de Sciences.
les 4.000 étudiants de l'IUT de Toulouse.
les 2.500 enseignants-chercheurs et chercheurs de l'université.
- Public inscrit à la bibliothèque en 1998 – 1999 : 12.299 personnes,
dont 46% d'étudiants de premier cycle,
38% d'étudiants de deuxième cycle,
12% d'étudiants de troisième cycle,
1,7% d'enseignants - chercheurs et chercheur
2,3 % d'usagers n'appartenant à aucune de ces catégories.

Collections

• Monographies :

- environ 100.000 volumes, dont 34 % en libre accès.
- 3.400 mètres linéaires.
- Budget d'acquisition (1999): environ 800.000 francs, dont 778.000 pour les monographies en langue française (niveau 1^{ier} et 2^{ième} cycles), et 30.000 francs pour les monographies en langues étrangères (niveau recherche).

• Périodiques :

- Environ 3850 titres dont 1.010 en cours et 330 abonnements souscrits.
- Proportion des titres en langues étrangères : 95%.
- Accès à 1500 titres de périodiques électroniques (cadre du consortium Couperin).
- Budget d'acquisition (1999) : environ 2.300.000 francs.

• Thèses :

- 74.000 microfiches
- 57.000 thèses papier

• CDRoms :

- Un vingtaine de CDRoms.
- Accès en réseau géré par le S.C.D.

Personnel

- 36 personnes, dont 6 personnels de catégorie A, 11 de catégorie B, 14 de catégorie C, 2 secrétaires, et 3 CES.
- 29,6 équivalents temps plein.

Moyens financiers

Budget primitif 2000 : environ 4.675.000 francs.

Soit environ 65.000 francs prévus pour les dépenses d'équipement,
et 4.610.000 francs prévus pour les dépenses de fonctionnement.

Budget d'acquisition : environ 3.000.000 francs.

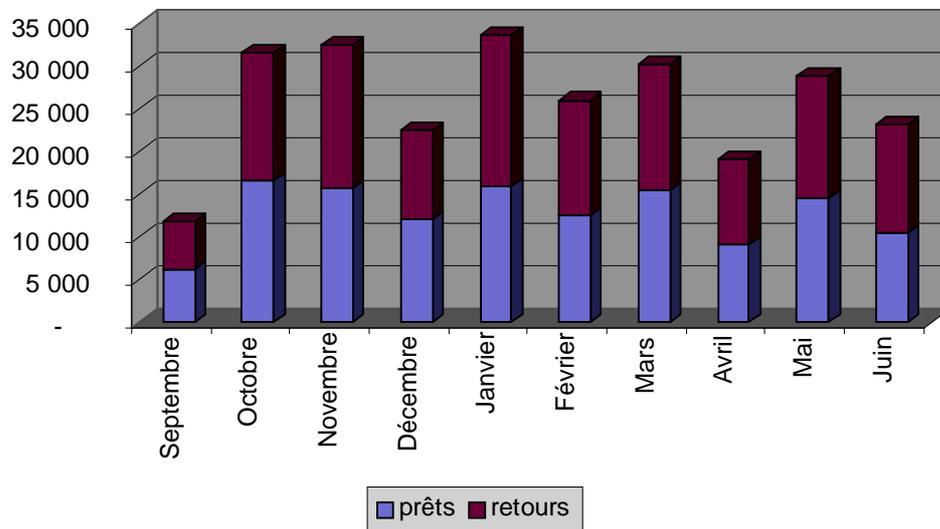
Divers

- Environ 400.000 entrées par an.
- 57 heures d'ouverture hebdomadaire depuis 1998.
- SIGB : Horizon

Annexe 2

Transactions de prêts et retours de la bibliothèque de Sciences :
1999-2000

Statistiques de prêts et retours



Annexe 3

Données chiffrées : les étudiants de DEUG Sciences et Technologies
à l'université Paul Sabatier

Sources : Département Inter U.F.R. de DEUG de l'université Paul Sabatier.

Cellule Statistiques de l'université Paul Sabatier.

Année de référence : 1999-2000.

Inscriptions en DEUG Sciences et Technologies :

Inscriptions administratives : environ 6 400.

Inscriptions administratives pour le site de Toulouse : environ 5 300.

Inscriptions pédagogiques pour le site de Toulouse : environ 4 100.

Inscriptions en première année de DEUG Sciences et Technologies :

Inscriptions administratives : environ 3 800.

Inscriptions pédagogiques : environ 2 800.

Flux entrant à l'université (bacheliers sortants) – DEUG Sciences et Technologies :

Y compris inscriptions cumulées en CPGE ⁶⁸ : environ 2 500.

Hors C.P.G.E. : environ 1 600.

⁶⁸ CPGE : Classes Préparatoire aux Grandes Ecoles.

Annexe 4

Enquête de l'université Paul Sabatier sur les étudiants de première année de DEUG en situation de difficulté

Enquête réalisée par la cellule « Statistiques » de l'université au mois de mai 2000.

En Mai 2000, un questionnaire a été proposé aux étudiants de 1^{ère} année de DEUG qui se considéraient en situation de difficulté. Il s'agissait de connaître leur opinion afin de préciser les problèmes qu'ils avaient pu rencontrer depuis leur entrée à l'Université

Le questionnaire était structuré autour de questions relatives aux différents types de difficultés auxquelles les étudiants faisaient ou avaient fait face

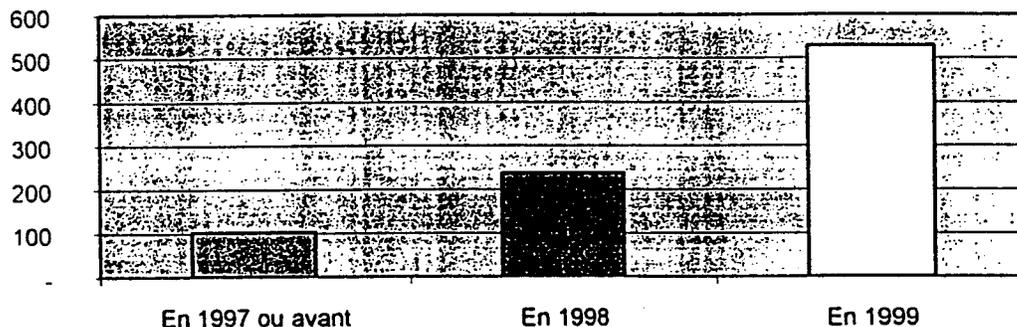
Les résultats de cette enquête sont les suivants :

927 questionnaires ont été remplis ce qui correspond à 30% de l'effectif de 1^{ère} année du DEUG Sciences à Toulouse

Question n°1 - Année d'obtention du bac

61% des étudiants se considérant en difficulté sont des nouveaux bacheliers

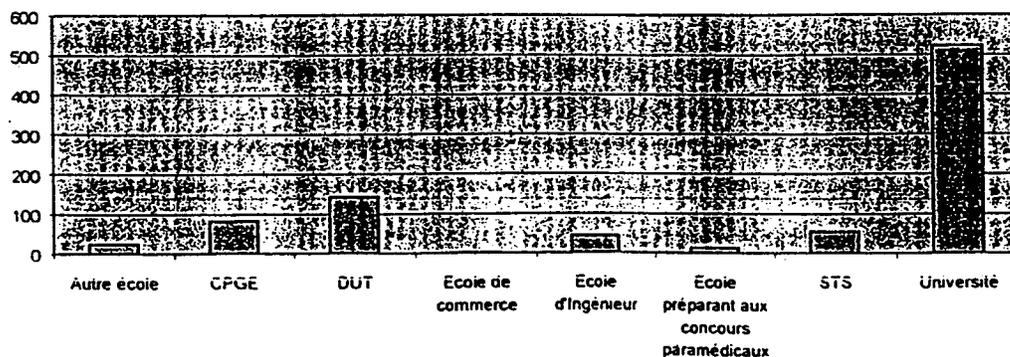
Année d'obtention du Baccalauréat



Question n°2 - Les choix d'orientation après la terminale

Pour 59% des étudiants en difficulté, l'université a été leur 1^{er} choix d'orientation.

1^{er} choix d'Orientation



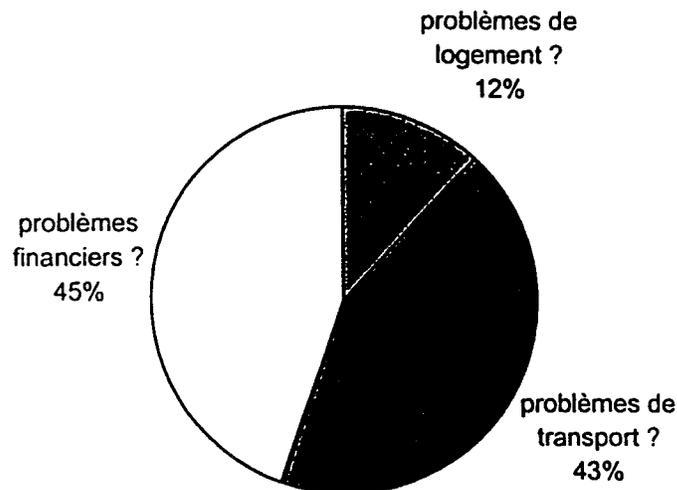
UNIVERSITE PAUL SABATIER
Questions 3 et 4

72% des étudiants en situation de difficulté ne considèrent pas cette année comme une année d'attente et 76% ne pensent pas s'être trompé dans leur orientation en venant à l'université.

Question n° 5 - En ce qui concerne vos conditions matérielles d'études, quels problèmes avez-vous rencontrés ?

63 % des étudiants se considérant en difficulté n'ont pas donné de réponse à cette question. Les autres ont déclaré avoir rencontré les problèmes suivants :

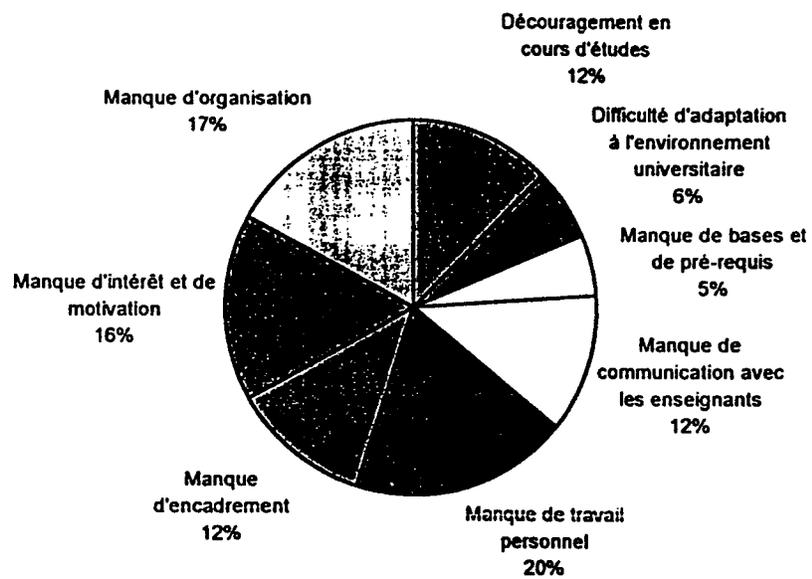
En ce qui concerne vos conditions matérielles d'études, avez-vous des :



Question n°6 - Quel(s) type(s) de difficultés scolaires rencontrez-vous depuis votre entrée en DEUG ?

90 % des étudiants ont répondu à cette question. Leurs réponses se répartissent comme suit

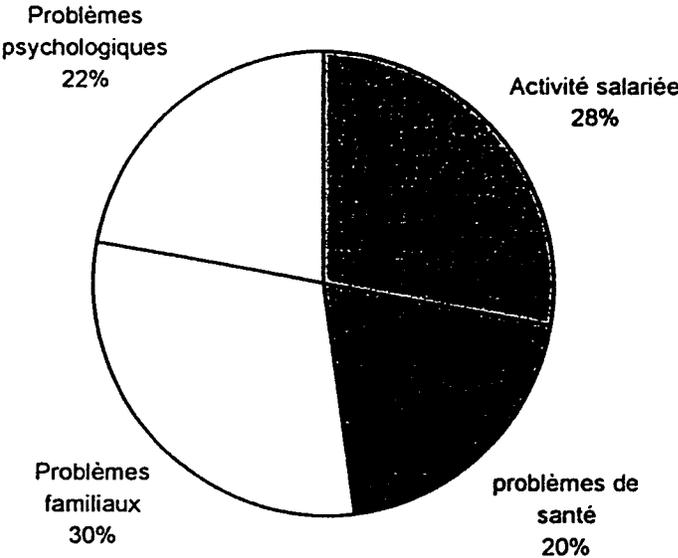
Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ?



Question n°7 - Avez-vous des difficultés personnelles ?

80 % des étudiants se disant en difficultés ont déclaré ne pas avoir de difficultés personnelles. Les réponses des autres sont les suivantes

Avez-vous des difficultés personnelles ?



Annexe 5

Plan de cours de l'enseignement de méthodologie documentaire pour le premier cycle à l'université Paul Sabatier

- Mise en place de la méthodologie documentaire à l'université Paul Sabatier en 1999, dans le cadre de l'Unité de Méthodologie aux Techniques Universitaires.
- Enseignement dispensé au cours du premier semestre par le personnel de la bibliothèque de Sciences aux étudiants de première année de DEUG Sciences et Technologies.

---- *Première Séance (deux heures)* ----

L'Unité de Méthodologie aux Techniques Universitaires

- Situation de l'U.M.T.U.
- Composition de l'U.M.T.U.
- Méthodologie documentaire.
Où s'informer ? Le paysage documentaire.
Les supports de l'information.

---- *Deuxième Séance (deux heures)* ----

L'accès à l'information

- Le libre-accès.
- Les outils documentaires.
- La référence bibliographique.
- La localisation.

---- *Troisième Séance (deux heures)* ----

Les documents de référence

La syntaxe et la recherche d'information

Les stratégies de recherche d'information

Evaluation : Q.C.M.

Annexe 6

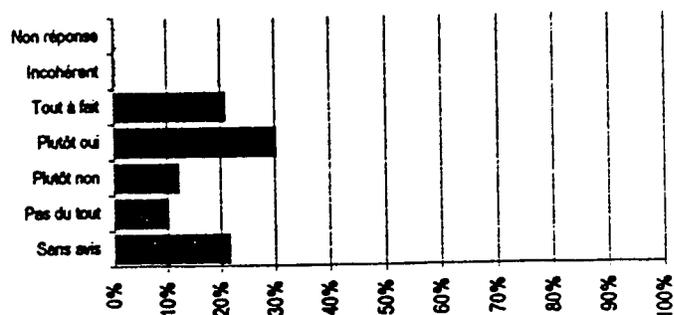
Evaluation par les étudiants de la méthodologie documentaire à l'université Paul Sabatier

Enquête anonyme réalisée en mai 2000 pour l'année universitaire 1999-2000.

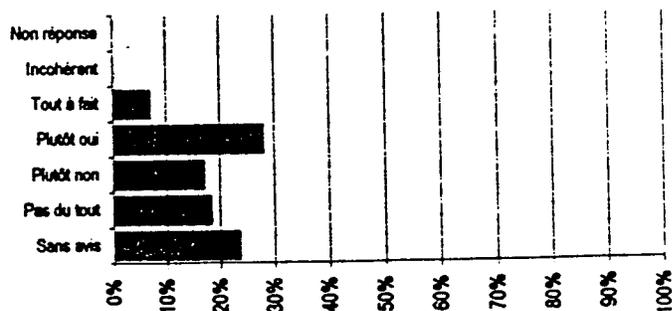
Enquête traitée par le service de lecture optique de l'université Paul Sabatier.

1422 questionnaires recueillis.

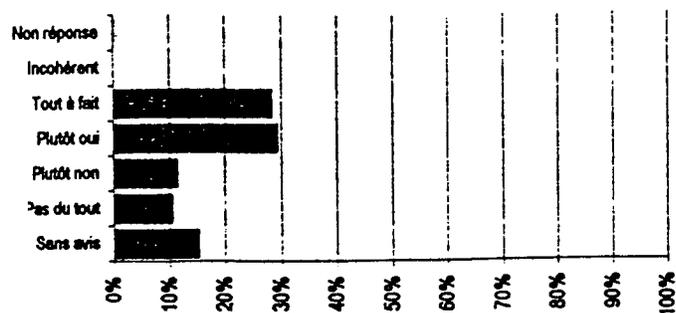
9- Le nombre d'exercices a-t-il été suffisant ?



10- La programmation de la correction des exercices à la séance suivante vous a-t-elle convenu ?



11- La durée du contrôle terminal (30 minutes) est-elle suffisante ?

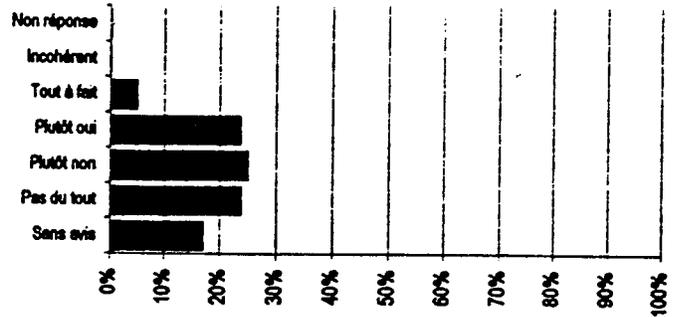


12- Le programme de l'enseignement a-t-il paru satisfaisant, compte tenu de :

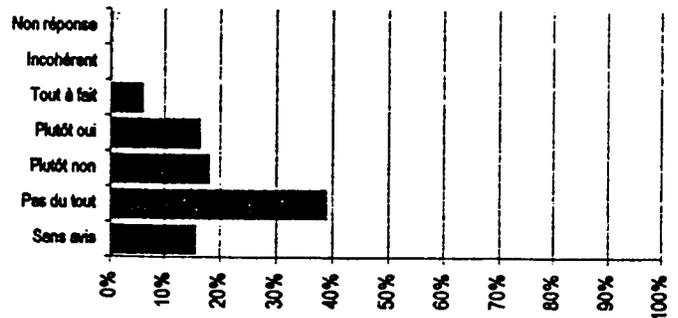
a- sa durée ?



b- la documentation associé au cours ?



c- le type même de l'enseignement (cours magistral) ?



Annexe 7

Publication interne mensuelle de la bibliothèque de Sciences : *La Gazette de l'Accueil*

GAZETTE DE L'ACCUEIL Novembre 2000

PERIODIQUES (Version 1)

Les périodiques scientifiques (*les vrais, ceux qui font avancer la Science...*)

Je pensais avoir compris, raté, j'ai encore des zones d'ombres révélées par Marie-France Perrutel. Donc pour cette fois-ci je vais tenter de répondre à la question suivante : *Que faire pour éviter à un étudiant des allées et venues inutiles entre la banque 2, l'accueil et la banque 1 pour trouver un périodique dont il aurait trouvé la cote ?* (la prochaine fois nous aborderons le côté miraculeux de la bonne cote)

C'est simple, archi-simple, il n'existe que deux cotes de périodiques : Soit : 2 lettres (AP, BP, CP, DP, FP) + un numéro Soit : 6 chiffres

LES LETTRES se trouvent :

- Au secteur « Recherche » pour les périodiques que la bibliothèque continue de recevoir.
- Dans la tour au 3^e étage pour ceux que la bibliothèque ne reçoit plus. Consulter la liste dans le classeur Elle est affichée aussi sur les piliers du sous-sol en secteur Recherche.

LES 6 CHIFFRES sont répartis dans les étages de la tour. Consulter la liste dans le classeur ou dans l'ascenseur.

N B (Ici je transcris fidèlement les remarques de Sandrine Malotaux) :

- Les périodiques dits de « CG » sont en accès indirect (honte !) à la banque 1.
- Les périodiques « scientifiques grand public », type « La Recherche, Sciences et Vie » + tous les périodiques de micro-informatique, sont derrière la banque 2. Mais attention : les étudiants ne sont pas supposés se servir tout seuls !! (*normal avec leurs gros doigts pleins de confiture au moment du goûter, NDLR*).

N.B.B. : Les périodiques avant 1810 sont à la réserve.

PERIODIQUES (quelques problèmes, pas tous)

On ne trouve pas la cote à son emplacement : voir le Service des périodiques.

On sait que le périodique est dans la maison, on ne trouve pas la référence exact (Les « Comptes-

rendus de l'Académie des sciences » avant 1984 par exemple) :

Voir le Service des périodiques

Et si le service des périodiques nous faisait un petit topo sur les cas un peu difficiles ? (Marie-France et Sandrine...)

RELEVE

Quand la garde montante ne trouve pas la garde descendante (ta tarata tarata), un œil noir nous regarde, alors... pensez à prévenir si vous avez quelque retard... (conclusion si la nature a horreur du vide, la chaise de l'accueil aussi.)

FORMATION

A peine demandé, aussitôt exécuté : un super plan de formation pour l'accueil (et la bibliothèque en général) a été mis en place pour tout le personnel (point d'excuse pour les absents, du style « moi je sais tout », c'est pas vrai).

Pour aller un peu plus loin maintenant, ne serait-il pas intéressant, une fois les bases acquises, de mettre en commun nos problèmes et nos découvertes lors de réunions -bilan ? sans que cela repose toujours sur les mêmes épaules bien sûr.

ACHATS

Le service des ouvrages rappelle de profiter de l'accueil (idem pour le prêt et le rangement) pour lui signaler les ouvrages en nombre insuffisant et qu'il serait judicieux de racheter.

CHAISES

Des étudiants dépités de ne pouvoir s'asseoir sont repartis... ils ont été gentils de ne pas insister sur le manque de chaises (180 exactement, avec celles qu'il faudrait changer) mais plutôt sur la grande fréquentation de la bibliothèque !

Faut-il organiser une vente de charité pour que nos étudiants puissent s'asseoir ? j'exagère ? bon, c'est vrai que c'est un peu dépassé, un loto au gras alors ?

MINE D'OR

Une question sur la gestion ou la recherche de l'information ? tout est dans une encyclopédie-à-reliure-mobile au doux nom de « *Guide pratique pour la gestion et la recherche d'information* ». Il y a plein d'adresses, et de sites Web, à jour (mais si, demandez à Sylviane Nauges, d'ailleurs, à partir de maintenant c'est elle la pro du fonds pro). Cote au F.P. : 002 TEC.

de service

Annexe 8

Guide d'entretien : le personnel de la bibliothèque de Sciences

Thème de l'entretien : L'accueil des étudiants à la bibliothèque de Sciences.

Septembre – octobre 2000.

Identification

Fonction, catégorie, ancienneté, poste (service au public et travail interne).

Volume horaire de service public. Permanences et tâches précises.

Notion d'accueil

Définition de l'accueil. Objectifs et modalités.

Ce qui relève de l'accueil à la bibliothèque de Sciences.

Les points de l'accueil

Raisons de la création du bureau d'accueil. Missions et limites du bureau d'accueil. Missions et limites de la banque de prêt du secteur Etudiants. Organisation et répartition des fonctions de l'accueil entre le bureau d'accueil, la banque de prêt du secteur étudiants et la banque de prêt et de renseignement du secteur Recherche. Gestion des flux.

L'accueil des étudiants

Difficultés majeures rencontrées par le personnel pendant les plages de service au public (bureau d'accueil et banque de prêt des étudiants). Pertinence des outils à disposition pour répondre aux lecteurs. Documentation à remettre aux lecteurs. Guide du lecteur : pertinence, utilité.

Difficultés majeures auxquelles se heurtent les lecteurs.

Accueil des étudiants de premier cycle : difficultés majeures, démarche et attitudes documentaires, utilisation de l'OPAC, repérage dans les espaces et les collections, questions les plus fréquentes, contexte pédagogique, enseignement de méthodologie documentaire (intérêt et impact).

Remarques et propositions

Annexe 9

Guide d'entretien :

le Vice Président du Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire-Toulouse 3.

Thème de l'entretien : les étudiants de premier cycle. Contexte universitaire français et mesures mises en place par l'université Paul Sabatier.

Octobre 2000.

Identification

Fonctions précises et responsabilités au sein de l'université.

Le premier cycle universitaire

Le premier cycle universitaire français. Nombre d'étudiants en premier cycle à l'U.P.S. Répartition par diplômes. Le DEUG « Sciences et Technologies » : mentions.

Difficultés des étudiants à « s'affilier » au monde universitaire

Comportements et difficultés des nouveaux étudiants.

Evolution du contexte pédagogique. Attitude du corps enseignant.

Taux d'échec en premier cycle.

Situation de l'université Paul Sabatier. Etudes éventuelles sur la question.

Mesures mises en place par l'université Paul Sabatier.

Contexte de la réforme du DEUG. Objectifs de la mise en oeuvre de l'U.M.T.U.

Nature et modalités précises des différents enseignements. Autres mesures mises en oeuvre ou projets en réaction aux taux d'échec des étudiants de premier cycle.

Le rôle de la bibliothèque

La méthodologie documentaire des étudiants de premier cycle. Bilan de la première année. Evolution possible des modalités d'un tel enseignement.

Mission d'accueil de la bibliothèque.

Les rythmes universitaires

Les grandes étapes du cursus universitaire. Phases de l'année universitaire.

Evolution des besoins documentaires en rapport avec les rythmes universitaires.

Remarques et propositions

Annexe 10

Guide d'entretien : les étudiants de DEUG

Thème de l'entretien : Image de la bibliothèque de Sciences et accueil.

Octobre 2000

Identification du lecteur

Année du DEUG. Etablissement de provenance. Mention du DEUG et disciplines étudiées.

Fréquentation et utilisation de la bibliothèque

Situer la première visite dans le temps. Fréquence des visites. Avis sur les horaires d'ouverture. Usages de la bibliothèque (consultation sur place, emprunts, usage en tant que salle de travail, consultation Internet...). Espaces utilisés.

Perception générale de la bibliothèque et notion d'accueil

Perception générale. Description à un ami. Ambiance. Définition de la notion d'accueil.

Recours au personnel de la bibliothèque

- a. Aujourd'hui, vous vous êtes adressé(e) à un des membres du personnel de la bibliothèque pour obtenir un renseignement. Précisez : poste, attente, disponibilité, question posée, réponse obtenue, renvoi éventuel vers une autre personne ou service...
- b. Aujourd'hui, vous ne vous êtes pas adressé(e) au personnel pour obtenir un renseignement. Mais cela est déjà arrivé. Précisez votre impression générale de ces échanges.
- c. Vous ne vous êtes jamais adressé au personnel de la bibliothèque. Pour quelles raisons ?

Orientation dans les espaces, affichages, signalétique

Difficultés à se repérer dans les espaces. Distinction entre le secteur Recherche et le secteur Etudiants. Connaissance du code couleur et exemple. Compréhension de la mention « (076) » dans une cote.

Inscription et connaissances du fonctionnement général de la bibliothèque

Déroulement de l'inscription, renseignements et /ou documentation fournis à cette occasion. Guide du lecteur : lu, parcouru, ou non consulté ; sur présentation de la plaquette, commentaire éventuel. Règlement intérieur. Modalité de prêt. Prêt week-end. Informations communiquées les plus utiles.

Remarques et propositions

Annexe 11

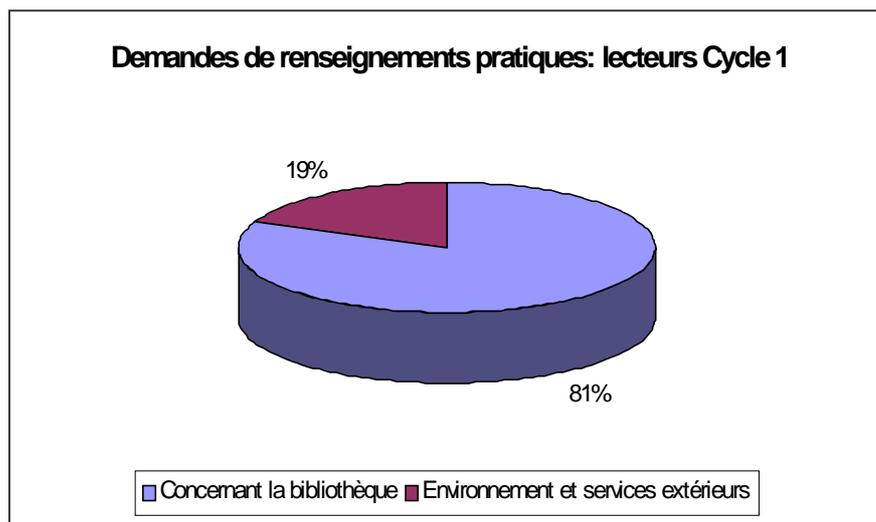
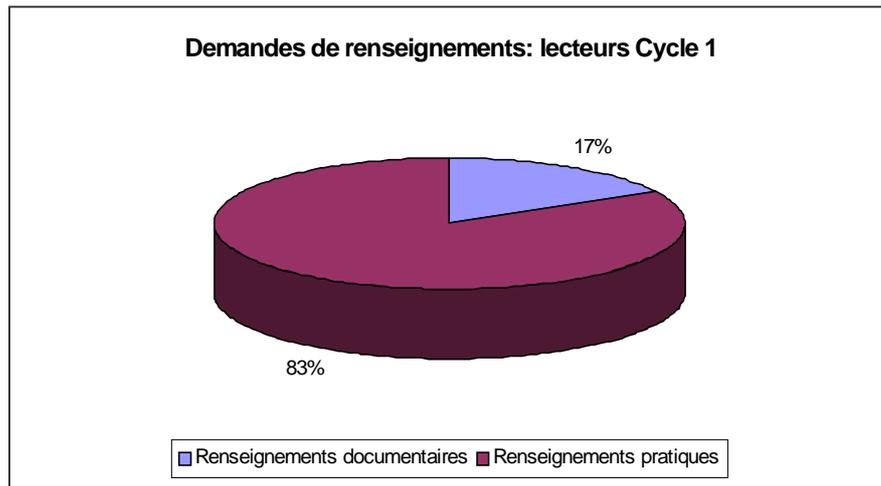
Grille d'analyse des demandes de renseignement au bureau d'accueil

Date :

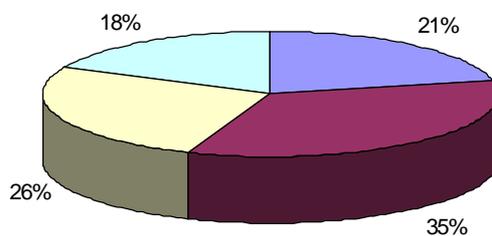
Heure	Question initiale (telle que formulée)	Question reformulée (si pertinent)	Orientation vers une autre personne ou service	Éléments de réponse et/ou documentation fournie	Statut ou cycle du lecteur
			<input type="checkbox"/> Banque 1 <input type="checkbox"/> Banque Recherche <input type="checkbox"/> S. des thèses <input type="checkbox"/> S. Périod. <input type="checkbox"/> S. ouvrages <input type="checkbox"/> RDI <input type="checkbox"/> PEB <input type="checkbox"/> Campus <input type="checkbox"/> Autre		<input type="checkbox"/> Cycle 1 UPS <input type="checkbox"/> Cycle 2 UPS <input type="checkbox"/> Cycle 3 UPS <input type="checkbox"/> Etudiant autre qu' UPS <input type="checkbox"/> Enseignant - chercheur UPS <input type="checkbox"/> Autre
			<input type="checkbox"/> Banque 1 <input type="checkbox"/> Banque Recherche <input type="checkbox"/> S. des thèses <input type="checkbox"/> S. Périod. <input type="checkbox"/> S. ouvrages <input type="checkbox"/> RDI <input type="checkbox"/> PEB <input type="checkbox"/> Campus <input type="checkbox"/> Autre		<input type="checkbox"/> Cycle 1 UPS <input type="checkbox"/> Cycle 2 UPS <input type="checkbox"/> Cycle 3 UPS <input type="checkbox"/> Etudiant autre qu' UPS <input type="checkbox"/> Enseignant - chercheur UPS <input type="checkbox"/> Autre
			<input type="checkbox"/> Banque 1 <input type="checkbox"/> Banque Recherche <input type="checkbox"/> S. des thèses <input type="checkbox"/> S. Périod. <input type="checkbox"/> S. ouvrages <input type="checkbox"/> RDI <input type="checkbox"/> PEB <input type="checkbox"/> Campus <input type="checkbox"/> Autre		<input type="checkbox"/> Cycle 1 UPS <input type="checkbox"/> Cycle 2 UPS <input type="checkbox"/> Cycle 3 UPS <input type="checkbox"/> Etudiant autre qu' UPS <input type="checkbox"/> Enseignant - chercheur UPS <input type="checkbox"/> Autre

Annexe 12

Résultats quantitatifs de la grille d'analyse des demandes de renseignement au bureau d'accueil

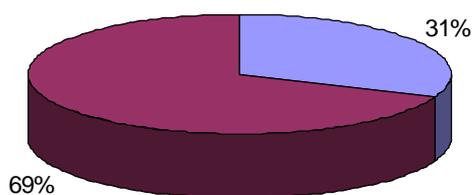


**Demandes de renseignements pratiques sur la bibliothèque:
lecteurs Cycle 1**



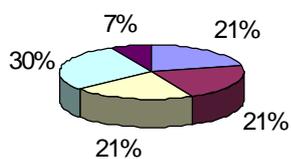
■ Fonctionnement général ■ Inscriptions ■ Consultation Internet ■ Photocopies

**Demandes de renseignements documentaires:
lecteurs Cycle 1**



■ Culture générale ■ domaines scientifiques

**Demandes de renseignements documentaires:
lecteurs Cycle 1**



■ Approche thématique sans références
 ■ Orientation vers un service ou collection
 ■ Trouver un document à partir d'une cote
 ■ Trouver un document à partir de références
 ■ Accompagnement dans la manipulation de l'Opac

Annexe 13

Grille d'évaluation des demandes de renseignement au bureau d'accueil

Renseignements Pratiques	Rens. Bib. Sciences	Inscriptions			
		Fonctionnement général			
		Photocopie			
		Internet			
		Autre			
	Rens. extérieur	Bâtiment et services du campus			
		Autres			
Renseignements Documentaires	Recherche sans références				
	Recherche avec références				
Orientation	Vers un service	P.E.B.			
		Thèses			
		Ouvrages			
	A partir d'une cote...	de thèse			
		d'ouvrage			
		de périodique			

Annexe 14

Proposition de document à diffuser auprès des étudiants
de première année de DEUG Sciences et Technologies

VISITES GUIDEES DE LA BIBLIOTHEQUE

Horaires.

Modalités d'inscription.

Durée et contenu de la visite.

REPERER LES OUVRAGES DE PREMIER CYCLE

Afin de repérer plus rapidement les ouvrages qui correspondent à votre niveau d'étude, observez les cotes. **La mention « (076) » dans une cote** signifie que le contenu du document correspond à des **cours et exercices de premier cycle**.

ORIENTATION PROFESSIONNELLE ET CARRIERES

Pour répondre à vos interrogations personnelles sur votre orientation professionnelle ou mener vos travaux de méthodologie du projet (U.M.T.U.) des informations sont disponibles :

- Au Service Commun Universitaire d'Information et d'Orientation

Le SCUIO propose une aide multiple répondant à vos préoccupations d'informations, d'orientation et d'insertion professionnelle.

Bâtiment 1A (sous l'amphi Fermat).

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 13h30 à 16h30.

Site Internet : <http://www.ups-tlse.fr/SERVICES/SCUIO/scuio.html>

- A la bibliothèque de Sciences

La bibliothèque propose un fond « formation et orientation professionnelle ». Consultez le catalogue informatisé ou rendez vous directement en salle de culture générale (accès par la salle 2 – cotes débutant par 33 et 37).

LES ANNALES DE DEUG

Afin de préparer vos examens vous pouvez vous référer aux annales de DEUG, publiés par l'Association des Etudiants en Sciences de Toulouse.

Possibilité de consultation ou d'emprunt de ces publications à la bibliothèque de Sciences.

Vous pouvez consulter la **liste des annales au poste de communication des ouvrages** (salle 1).

LANGUE VIVANTE

Dans le cadre de la réforme du DEUG, un enseignement de méthodologie des langues vous est proposé. La bibliothèque de Sciences vous propose une **sélection de périodiques en langue anglaise** susceptibles de favoriser votre familiarisation avec cette langue dont le statut est prédominant dans le domaine des sciences.

TITRE	CONTENU	LOCALISATION	COTE
Time	Actualités	Banque de prêt des ouvrages (salle 1)	AP 154
Vocabulaire	Actualités / Divertissement. Titre bilingue	Banque de prêt des ouvrages (salle 1)	AP 444
National Geographic	Géographie	Banque de prêt des ouvrages (salle 1)	AP 156
Scientific American	Vulgarisation Scientifique	Secteur Recherche	AP 1
New Scientist	Vulgarisation scientifique	Secteur Recherche	AP 100

Annexe 15

Proposition de document à diffuser auprès des étudiants
de première année de DEUG Sciences et Technologies

→ Mention « Sciences de la Vie »

Le tableau ci-dessous propose les **correspondances entre les grands thèmes couverts par la mention « Sciences de la Vie » et leurs indices* respectifs.**

Des **plans de répartition des cotes** se trouvent aux entrées des salles 1 et 2.

Si vous faites une **recherche sur un thème ou un sujet précis** ou si vous souhaitez **localiser un document dont vous posséder les références** (auteur et /ou titre par exemple), le catalogue informatisé sera l’outil approprié (postes de consultation derrière le bureau d’accueil).

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au bureau d’accueil.

DOMAINE	SALLE	INDICE*
Biologie animale	Salle 2	591
Biologie végétale	Salle 2	581 /582
Biologie cellulaire	Salle 2	576.3
Physiologie animale	Salle 2	591.1
Physiologie cellulaire végétale	Salle 2	581.17
Biochimie	Salle 2	577.1
Physique	Salle 1	530
Chimie physique	Salle 1	544
Chimie Atomistique	Salle 1	547
Chimie organique	Salle 1	547

* La COTE d’un document est une série de chiffres et de lettres qui permet de localiser celui ci dans la bibliothèque. La série de chiffre est l’INDICE, qui permet d’identifier et de localiser les documents qui traitent d’un même thème

Annexe 16

Proposition de fiches techniques pour un guide des procédures
de l'accueil, de l'inscription, et de l'assistance documentaire

Fiche n°

L'inscription

« *Comment fait-on pour s'inscrire ?* »

- Statut du lecteur ?

Selon le statut, l'inscription est :

- gratuite pour une durée de 1 an.
- payante : indiquer le coût de l'inscription pour une année.

⇒ Cas d'un renouvellement de l'inscription :

Carte d'étudiant ou justificatif à présenter.

⇒ Cas d'une première inscription :

Carte d'étudiant ou justificatif à présenter.

Présentation rapide de la bibliothèque :

- Les horaires d'ouverture de la bibliothèque.
- Les modalités de prêt.
- Remise du guide du lecteur.

→ pour les étudiants de première année:

- Visites guidées.
- Remise du document de présentation ciblé.

Fiche n°

Demande de renseignement documentaire :
recherche thématique

« Avez vous des documents sur le pollen ? »

- Faire préciser la demande et le niveau des informations recherchées (éventuellement le cycle d'études suivi).

[Pour une recherche pointue : envisager le recours aux CDROMs bibliographiques spécialisés, à Docthèses, aux « Techniques de l'Ingénieur ».../ Consulter les fiches correspondantes].

- Demander au lecteur s'il a déjà consulté le catalogue informatisé pour cette recherche.

⇒ Si oui : s'informer des difficultés rencontrées et les traiter en conséquence.

⇒ Si non : demander au lecteur s'il a déjà utilisé le catalogue informatisé pour d'autres recherches.

Selon la réponse et en fonction de l'affluence du public :

→ accompagnement du lecteur dans sa recherche sur l'OPAC.

→ orientation vers les postes OPAC en signalant au préalable

- qu'il faut renseigner les champs sujet ou titre,
- qu'il est essentiel de relever l'état du document sélectionné (« disponible » ou « en prêt ») ainsi que sa cote (localiser l'information sur l'écran).
- Indiquer la localisation des plans de répartition des cotes.