

**enssib**

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

Projet Professionnel Personnel  
de bibliothécaire

# Analyse et réorganisation du bureau accueil-enseignement de la BU sciences de l'Université de Franche-Comté

Anne-Laurence Mennessier

Sous la direction de Sylvie Chevillotte, tuteur pédagogique

2001

Conseiller  
Professionnel

Odile Dubois  
Conservateur  
BU sciences  
Université de Reims-  
Champagne-ardennes

Correspondant  
d'établissement

Hélène Pouilloux  
Conservateur  
BU Sciences  
Université de Franche-  
Comté

## **INTRODUCTION**

Les fonctions d'accueil et de renseignement en bibliothèque connaissent de nouveaux développements et de nouveaux enjeux, avec l'évident effort d'ouverture et d'accessibilité des bibliothèques universitaires, avec également les mutations profondes du « monde de l'information » et les nouveaux besoins qui s'expriment chez les publics. L'accueil et le renseignement sont aujourd'hui des éléments essentiels, au cœur des missions des bibliothèques et de la notion de « service public ». La littérature et la formation professionnelles se font l'écho de cet intérêt renouvelé, et les bibliothèques multiplient les expériences de création de services de référence, cette dernière étant entendue comme « une fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation<sup>1</sup> », se distinguant ainsi de la fonction d'accueil.

La bibliothèque universitaire de sciences de Besançon a tenté de mettre en place un tel service, en couplant les fonctions de référence et d'accueil. Le fonctionnement du service n'a pas été optimal et est actuellement interrompu, mais le besoin reste présent, et la direction souhaite retenter l'expérience d'un service organisé et formalisé, chargé de l'accueil et de l'information des usagers. Le présent travail, qui constitue un dossier d'aide à la décision, s'attache donc à décrire l'environnement dans lequel s'inscrira ce réaménagement, à définir ce que pourrait être le nouveau BAR (Bureau Accueil Renseignement) et à formuler des propositions concrètes afin d'optimiser ou accroître les ressources matérielles et humaines pour permettre un service de qualité.

### **I - Environnement et analyse de l'existant**

Proposer un nouveau service dans une Bibliothèque Universitaire ou réaménager un service existant ne va pas nécessairement de soi : il y a toujours un cadre et des enjeux à examiner, et en arrière-fond un public à desservir.

#### **1- Les enjeux**

##### **1.1- Service public, service au public.**

L'idée de service s'inscrit généralement et naturellement dans les pratiques et représentations professionnelles du bibliothécaire, et recouvre deux acceptions : d'une part le service rendu au

public qui vient dans la bibliothèque (la possibilité de consulter ou d'emprunter des documents) et d'autre part la fonction de « service public » destiné à l'ensemble de la collectivité.

« La notion de « service public » est tout simplement cette conscience horizontale de l'existence de tous par chacun et de chacun par tous, et des droits élémentaires assortis à cette existence », écrit Daniel Pennac<sup>2</sup>. Depuis la fin des années 1980, cette importance du service public comme mission essentielle des bibliothèques a été reconnue à travers divers textes, n'émanant d'ailleurs pas exclusivement du monde des bibliothèques, et traduisant la volonté de l'Etat de moderniser l'administration française. Successivement la circulaire Rocard de 1989, la Charte des Bibliothèques (en particulier dans l'art. 1.3) produite par le Conseil Supérieur des bibliothèques en 1991, et la circulaire de 1995 sur la réforme de l'Etat ont manifesté la volonté de présenter les bibliothèques comme de véritables « services publics », qui exigent un réel service au(x) public(s). Plus qu'une obligation, le service au public est la raison d'être même de la bibliothèque : celle-ci est en dernier lieu une interface entre des publics et des documents, l'occasion donnée d'une rencontre entre « une collection et une collectivité » (B. Calenge) ; la bibliothèque gagne sa légitimité sociale non seulement en conservant mais aussi (surtout) en communiquant de l'information. L'enjeu du service au public (et d'un service accueil-enseignement, qui en est une des plus visibles manifestations) est donc double : il s'agit de servir tout le monde et chacun, en permettant la meilleure exploitation possible de la collection.

## 1.2- L'augmentation de la population étudiante

« Servir tout le monde et chacun » peut sembler plus aisé pour une bibliothèque universitaire que pour une bibliothèque municipale : le public y est *a priori* plus homogène, plus « motivé »... Cependant, la massification de l'université a vu les effectifs étudiants gonfler, sans que les moyens suivent nécessairement. Ces étudiants arrivent à l'université avec des parcours antérieurs variés, et des traditions familiales différentes (familiarité ou non avec la bibliothèque en général) : des couches nouvelles de la population accèdent aux études supérieures et ont besoin d'orientation, de soutien ; c'est particulièrement le cas à Besançon où bon nombre d'étudiants sont la première génération de leur famille à fréquenter l'université (en conséquence, ils sont à la fois moins exigeants, et moins entraînés à

---

<sup>1</sup> C. Verry-Jolivet : Créer et gérer un service de référence, p. 7.

<sup>2</sup> D. Pennac : Prêter (un livre) n'est pas voler (l'auteur), p. 76.

l'utilisation de la BU). Une fois dans le cycle universitaire, les disparités sont fortes entre les besoins (et donc le coût) d'un étudiant de DEUG et ceux d'un chercheur.

L'université de Franche-Comté dans son ensemble a connu, comme la plupart des universités ces dernières années, une baisse sensible de ces effectifs étudiants : de 22007 étudiants en 1996-1997, les effectifs sont passés à 20186 en 2000-2001. En revanche, la répartition de ces étudiants varie peu, et se compose en 2000-2001 de :

- 54,12% de premier cycle
- 30,15% de second cycle
- 11,07% de troisième cycle
- 4,66 d'étudiants divers (DU, etc...)

La direction de la section a décidé de prendre en compte cette forte présence des premiers cycles, et a décidé d'une répartition des crédits, validée par la commission de bibliothèque de la BU sciences : 25% minimum du budget d'acquisition sont consacrés aux achats d'ouvrages (c'est-à-dire des manuels en exemplaires multiples) à destination des premiers cycles.

### 1.3- L'explosion des ressources documentaires et des supports

L'un des enjeux d'un service accueil-renseignement est de permettre à l'utilisateur d'accéder à l'information et de se repérer dans une information pléthorique (donc de la trier). L'explosion des ressources documentaires va de pair avec la multiplication des supports, avec le perfectionnement des outils de recherche et la maîtrise de compétences techniques. Ceci est d'autant plus le cas dans une section scientifique, car la documentation (en particulier pour le niveau recherche mais pas uniquement) est fournie en grande partie par les périodiques électroniques, et car les étudiants en sciences, familiers de l'utilisation de l'informatique et d'internet, sont parfois victimes de l'« illusion de compétences » (Alain Coulon) : ils trouvent une partie seulement de l'information et s'en contentent. Le rôle de médiation du bibliothécaire (de référence en particulier) s'affirme donc dans ce cadre, et vise à empêcher la sous-exploitation et la méconnaissance du fonds et des outils.

## **2- Le cadre institutionnel et universitaire**

### **2.1- L'Université de Franche-Comté et le SCD.**

L'Université de Franche-Comté pourrait être brièvement décrite comme une université ancienne (elle a été fondée en 1423<sup>3</sup>), de taille moyenne, multisite et pluridisciplinaire.

Les 20777 étudiants (chiffres 1999-2000) de l'université se répartissent en 6 UFR et 2 IUT :

- l'UFR sciences du langage, de l'homme et de la société (SLHS)
- l'UFR sciences juridiques, économiques, politiques et de gestion (SJEPEG)
- l'UFR sciences et techniques (ST)
- l'UFR sciences médicales et pharmaceutiques (SMP)
- l'UFR sciences et techniques des activités physiques et sportives (STAPS)
- l'UFR sciences, techniques et gestion de l'industrie (STGI)
- l'IUT Besançon-Vesoul
- l'IUT Belfort-Montbéliard

Le SCD doit donc s'adapter à la fois à la pluridisciplinarité et à la dispersion géographique ; il dispose de 4 bibliothèques de section à Besançon, une à Belfort, une à Montbéliard.

### **2.2- La section Sciences.**

- Les locaux<sup>4</sup>

La BU Sciences, construite en 1967, se situe sur le campus de la Bouloie, à 3 km du centre-ville et à 50m à peine de la BU de Droit ouverte en 1997. Il est remarquable que l'extension des locaux initialement prévue n'ait jamais été réalisée : une façade entière de l'actuel bâtiment (destinée à être accolée à l'extension) n'a jamais été correctement isolée, et l'exigüité des locaux est de plus en plus évidente. Depuis 30 ans le bâtiment n'a pas été rénové, et très peu entretenu : les salles sont vétustes et l'ensemble n'est pas particulièrement accueillant.

Le bâtiment de 3000 m<sup>2</sup> comprend 3 niveaux de magasins (périodiques, thèses, monographies), les locaux professionnels ainsi que 2 salles accessibles au public :

---

<sup>3</sup> L'Université a d'abord été située à Dole.

<sup>4</sup> Voir plans en annexe.

- la salle des catalogues (500 m<sup>2</sup>) comprend maintenant, en place des fichiers manuels, le coin des périodiques, le BAR (Bureau Accueil Renseignements), la banque de prêt-retour des ouvrages, les 2 photocopieuses, les bacs à bandes-dessinées, ainsi que 10 postes informatiques à l'usage du public<sup>5</sup>. Cet espace peut parfois être utilisé pour des expositions réalisées en interne et de taille modeste du fait du manque de moyens et d'espace disponibles.
- la salle de lecture (700 m<sup>2</sup>) dispose de 10 postes informatiques publics, et abrite l'ensemble des monographies, vidéos documentaires et usuels en libre-accès (environ 20000 documents). Les collections sont regroupées par secteur disciplinaire, chacun représenté par une couleur ce qui permet de redynamiser un espace quelque peu défraîchi. Cette salle de lecture, découpée par les rayonnages en espaces plus intimes, reste cependant bruyante (les étudiants de sciences travaillent volontiers en groupe et à voix haute), sujette aux écarts thermiques; elle est également petite (200 places assises pour 4439 inscrits, auxquels il faut ajouter les étudiants de l'UFR STAPS, dont la bibliothèque a été intégrée en mai 2001) et n'offre pas d'espaces différenciés permettant le travail en groupe (salles) ou en individuel (carrels).

- Les ressources documentaires

La section sciences possède plus de 100 000 documents qui se déclinent de la manière suivante :

- monographies : 2180 mètres linéaires (ml) soit environ 72 000 volumes, dont près de 20000 en libre-accès ;
- périodiques : 3512 ml, soit 1013 titres morts ou vivants, dont plus de 300 titres en libre-accès ;
- thèses : 778 ml, soit environ 30000 titres
- cartes géologiques (environ 1600)
- vidéos documentaires : environ 200 titres
- documents électroniques, consultables sur les postes mis à destination du public (dont 4 sur réservation). Les étudiants peuvent accéder librement à internet (messagerie, forums, sites de leur choix, sous réserve qu'ils respectent la charte informatique de l'université). Il est d'ailleurs notable que la Bibliothèque universitaire soit le seul endroit du campus où les étudiants aient la possibilité d'un accès libre à l'outil

---

<sup>5</sup> Les vidéos de fiction, en accès semi-indirect, seront proposées courant octobre 2001 dans cette salle des catalogues.

informatique, ce qui a conduit l'an dernier à l'installation d'un poste dédié uniquement au traitement de texte (il y en a trois aujourd'hui), et qui explique l'utilisation très forte de l'ensemble des postes publics de la bibliothèque.

Les nouveautés, en matière de documentation, sont les suivantes :

- à la fin de l'année universitaire 2000-2001, un fonds de 400 bandes-dessinées a été mis en place dans des bacs, salle des catalogues ; ce fonds connaît un taux de rotation très important (mais non encore mesuré) ;
- en octobre 2001, des vidéos de fiction (environ 250 titres) seront proposées aux usagers ;
- un fonds de romans (il existe déjà un fonds de « généralités ») d'environ 600 titres sera progressivement mis à disposition pendant l'année universitaire ;
- la bibliothèque de l'UFR STAPS a été intégrée, sur décision et vote du conseil d'administration en mai 2001 ; le déménagement est terminé, et à la rentrée 2001 les étudiants ont à disposition 7000 monographies (en accès indirect, du moins dans un premier temps), des périodiques (sur les présentoirs en libre-accès) ainsi que quelques vidéos documentaires relatives à cette discipline.

- Les moyens financiers et humains.

Le SCD de Franche-Comté dépend d'une université de taille moyenne, dont les ressources peuvent également être qualifiées de moyennes.

Le budget d'acquisition s'élève à 1,33 million de francs, le coût sans cesse accru des périodiques électroniques ( le coût total des périodiques atteint 945 000 francs) faisant de plus en plus pression sur ce budget, et sur la répartition des crédits entre le secteur recherche (les périodiques) et les besoins des premiers cycles (essentiellement des manuels de base, en plusieurs exemplaires).

En terme de moyens humains, la section est dans une situation relativement satisfaisante : l'équipe se compose de 20 personnes (soit 16 ETP). La répartition est la suivante :

- une conservateur chef de section
- une conservateur adjointe (en CPA)
- une ingénieur d'étude (issue de la BUFR STAPS récemment intégrée)
- une bibliothécaire (poste juste créé)
- 5 BA et BAS
- 6 magasiniers

- 1 CES
- 3 personnels de la filière administrative
- 1 relieur, assurant une tâche transversale au sein du SCD
- des moniteurs étudiants ( pour l'équivalent d'un budget de 300 000 F par an pour l'ensemble du SCD, dont un quart environ revient à la section sciences)

Il n'y a en revanche pas de tuteurs à la BU Sciences.

La composition de l'équipe a donc changé récemment, avec l'arrivée de 2 personnes de catégorie A (soit 1,8 ETP supplémentaire , la catégorie A n'était jusque là représentée que par 1,5 ETP) susceptibles d'assumer des tâches d'encadrement ou des responsabilités déléguées par la conservateur chef de section.

### **3- Les publics de la BU Sciences**

#### **3.1- Données chiffrées**

A partir de l'ESGBU établie pour l'année 2000, les données suivantes peuvent être extraites :

- 75 % des lecteurs inscrits font partie du premier ou du second cycle universitaire
- 24 % des lecteurs inscrits sont des étudiants de troisième cycle, enseignants ou chercheurs
- le lectorat extérieur reste très marginal
- les inscrits (dont le nombre est en hausse) représentent 73,8 % de la population étudiante, soit un taux de pénétration de 69 %
- la fréquentation est importante et en hausse : 205 705 entrées en 2000, la BU est utilisée à 90 % (pour l'activité de prêt et/ou de consultation) par des étudiants des premier et second cycles, la mise en place du libre-accès et la présence de postes internet contribuant fortement à l'attractivité de la BU.

Besançon connaît donc la situation classique d'une université moyenne, avec une très forte présence des premier et second cycles et une faible fréquentation de la part des troisièmes cycles, enseignants et chercheurs, ces dernières catégories pouvant trouver la documentation nécessaire (en particulier les périodiques électroniques) dans les laboratoires auxquels elles sont rattachées.

### 3.2- Les besoins documentaires

Comme dans l'ensemble des BU françaises, les besoins documentaires sont de deux types : d'une part des besoins de masse (pour les manuels de base, essentiels aux premiers cycles, ce qui conduit à mener une politique d'exemplaires), d'autre part des besoins plus spécialisés, nécessitant parfois l'accès à des sources distantes (PEB, banques de données, périodiques électroniques).

De plus, ces besoins documentaires appellent souvent un soutien méthodologique, du fait de la place encore insuffisante de la recherche documentaire dans les enseignements de l'UFR sciences et techniques de l'université de Franche-Comté.

## ***4- Le service existant : mise en place et difficultés de l'actuel BAR ( Bureau Accueil Renseignements)***

### 4.1- Le contexte de la création du BAR

Le BAR a été mis en place en même temps que le libre-accès, à la rentrée universitaire 1999-2000. Le libre-accès a permis au lecteur d'accéder directement à 6000 ouvrages initialement, et 20000 ouvrages à l'heure actuelle (30000 à terme). Le BAR a donc eu pour mission de faciliter la transition d'un système d'accès indirect à un système demandant au lecteur de s'orienter lui-même dans le catalogue informatique, l'espace, le classement et la classification Dewey.

De plus, au cours de l'année 1999, suite à la constatation d'une série de dysfonctionnements et de déficit de service public, une procédure d'évaluation (par un intervenant extérieur à la bibliothèque) a été mise en place, à l'instigation de la conservateur responsable de section, et avec le soutien de la direction du SCD.

Ces deux circonstances (le libre-accès et la procédure d'évaluation) ont eu pour conséquence le couplage des fonctions d'accueil, orientation et information (car accueillir le lecteur en bibliothèque, c'est l'orienter vers l'information dont il a besoin) et la revalorisation du service public : obligation est faite à tous, quel que soit le statut ou la fonction, de faire du service public, sous une forme ou sous une autre (permanence de BAR ou plage de prêt public). De plus, les horaires d'ouverture de la BU ont été accrus (56h30 pour cette année, contre 53h30

l'année dernière), de même que les heures d'ouverture de prêt (sans interruption de 8h30 à 19h). Les conditions et durée de prêt ont également été révisées, afin de permettre aux utilisateurs d'emprunter davantage de documents pour plus de temps.

#### 4.2- Les moyens mis en œuvre

##### ◆ Les moyens humains

Les moyens humains mis en œuvre peuvent être qualifiés de corrects.

Les 2 BA et les 3 BAS de l'établissement ont des permanences de BAR obligatoires, étant donné qu'elles n'assurent qu'une permanence de 17 à 19 heures une fois par mois au service de prêt ; de plus la fonction renseignement correspond parfaitement à leur statut (sinon à leur fiche de poste, encore inexistante mais dont l'élaboration est en projet pour l'année 2001-2002). Les horaires de permanence hebdomadaires varient en fonction du reste de leur travail interne : la personne chargée de l'essentiel du catalogage des monographies n'assure que 2 heures au BAR chaque semaine, contre 6 à 7 heures pour d'autres collègues, plus spécifiquement chargés de la formation des utilisateurs.

Deux autres personnes ont émis le désir d'assurer cette fonction renseignement au BAR : une magasinier en chef, et une agent administrative ; elles ont 2h hebdomadaires de permanence.

Le système adopté oscille donc entre l'« obligation » et le volontariat.

Au total, 29 heures d'ouverture du BAR sont assurées par semaine, ce qui semble honorable ; mais parallèlement au nombre d'heures total de fonctionnement du service, c'est le choix de ces heures qui est important (selon l'expérience du bureau renseignement de la BU Sciences de Reims et de celui de la BU de Toulouse I Arsenal , il est essentiel d'ouvrir entre 12 et 14 heures) et la motivation des personnels en charge du service.

Il est très remarquable que le service n'a pas de responsable désigné ; la personne (BAS) qui avait un temps accepté d'assurer cette responsabilité a préféré renoncer, ne se sentant pas reconnue ni acceptée dans cette fonction par certaines de ses collègues. Les personnels dans leur majorité semblent très attachés aux statuts et aux fonctions qu'ils recouvrent, d'où une certaine concurrence entre la banque de prêt (les magasiniers) et le BAR (principalement les BA et BAS), les uns acceptant mal que les autres renseignent à l'occasion, et les premiers se sentant privés par le BAR d'une fonction qu'ils assuraient jusque récemment tout naturellement. L'aspect « gestion du personnel » sera donc primordial dans la réorganisation du service.

#### ◆ Les moyens techniques

Le BAR ne dispose pas d'un budget spécifique. Il se compose d'un bureau dans un angle de la salle des catalogues, avec deux sièges pour le personnel, deux pour les usagers, un ordinateur et une imprimante, la signalétique « maison » pouvant certainement être améliorée. Le BAR a un certain nombre d'outils documentaires et pédagogiques à sa disposition :

- encyclopédie (Universalis), dictionnaires français et anglais, dictionnaire des sciences...
- livret du lecteur, renseignements divers sur l'Université ou la ville de Besançon (plans, prospectus, adresses utiles...)
- des outils classiques de signalement des ouvrages, souvent réalisés en interne et nécessitant une mise à jour constante (catalogues papier des cartes géologiques, des vidéos, plan de classement de la salle de lecture, liste des périodiques sur les présentoirs en libre-accès, etc...)
- annuaires des bibliothèques, des communes, Kompass (dont les étudiants se servent lorsqu'ils doivent trouver des stages)
- index de revues scientifiques (Pour la science, la Recherche, Biofutur...)
- index spécialisées (Merck Index pour la chimie)
- guides d'aide à la recherche documentaire (sur le web...) et répertoire de bases de données (de l'ADBS, etc...)

Le poste informatique du BAR donne bien sûr accès au catalogue de la bibliothèque, aux CD-Roms, à internet (et aux signets constitués par le personnel) ainsi qu'aux bases de données et aux revues électroniques.

Les usuels et les manuels sont dans la salle de lecture ; pour les manuels les plus demandés un exemplaire est en général réservé à la consultation sur place.

#### ◆ Le fonctionnement

Le planning a été établi en début d'année universitaire par les personnes assurant des permanences ; les absences pour maladie ne sont pas remplacées, car c'est très lourd à gérer (la BU Sciences de Reims a adopté le même système). Le BAR est ouvert du lundi au vendredi, de 9 à 12 heures et de 13h30 ou 14 heures à 16 ou 16h30.

Les questions posées par les usagers sont notées sur un cahier de bord, de même que les réponses apportées et/ou les outils utilisés, les réorientations éventuelles : ce cahier est relativement bien rempli par les personnes de permanence, sauf en ce qui concerne les

questions d'orientation très simples et les interventions pour « dépannage » des postes informatiques (deux secteurs donc sous-évalués dans les statistiques développées *infra*). Il existe un « cahier de liaison » pour la circulation de l'information entre membres du personnel (utilisation de tel CD-Rom, fonctionnement des postes informatiques...) qui, lui, semble très peu utilisé et consulté.

### 4.3- Le BAR : un bilan mitigé

#### Bilan de l'activité

L'activité du BAR de la BU Sciences de Besançon a pu être étudiée grâce au cahier rempli par le personnel de permanence, sur la période du 01/10/2000 au 01/04/2001 soit 6 mois.

- Les réservations de postes internet : 152 sont comptabilisées sur le cahier, il y en a sans doute bien plus, toutes les réservations n'étant pas notées par le personnel vu leur caractère répétitif. Quatre postes internet sont en accès semi-direct, disponibles sur réservation par tranches de 30 minutes (avec un maximum de 2 heures par usager et par semaine). Ce système est très utilisé par les étudiants, d'autant que l'accès internet est libre à la BU (sites libres, courrier électronique, forums etc...)
- L'assistance informatique et technique (photocopieuses) : 165 opérations ont été répertoriées, là encore le chiffre est très certainement sous-évalué. L'assistance concerne aussi bien les 2 photocopieuses (plus proches de la banque de prêt, ce sont souvent les personnes de permanence au prêt public qui sont sollicitées), que les postes internet, ceux dévolus à l'OPAC ou à la consultation des CD-Roms. L'achat de nouveau matériel informatique permettra peut-être de réduire ces interventions ; il est à signaler qu'il y a peu d'actes de malveillance de la part des usagers (suppression des signets, changement de la page d'accueil), que les disquettes sont bien utilisées et qu'il n'y a pas de propagation de virus sur les postes publics.
- L'activité de renseignement proprement dite : 348 interventions, qui peuvent être réparties de la manière suivante :
  - Renseignements de « niveau A » : 185
    - questions sur le fonctionnement de la BU, les inscriptions, les horaires, les modalités d'emprunt, l'utilisation du PEB, questions relatives à l'orientation dans le bâtiment...
    - localisation de documents et interprétation de l'OPAC (signification d'une cote...)

- questions diverses (comment s'inscrire à l'IUFM, comment créer sa boîte aux lettres sur internet...)

Ces questions de type factuel et non bibliographique constituent un total important, et sans doute encore très sous-estimé car nombre d'utilisateurs s'adressent aussi à la banque de prêt pour ce type de renseignements. Ce chiffre est néanmoins élevé, parce que le libre-accès, même s'il commence à être maîtrisé ne l'est pas encore totalement (confusion fréquente entre les cotes désignant un ouvrage en libre-accès et un en magasin), parce que l'OPAC peut poser des problèmes de manipulation (édition de sa demande) et d'interprétation.

Ces questions peuvent sembler répétitives et peu valorisantes pour le personnel du BAR, il est néanmoins important de prendre le temps d'y répondre et d'expliquer le fonctionnement de la BU, de l'OPAC, et du plan de classement avec les 8 secteurs chacun identifié par une couleur. L'« autonomie » tant souhaitée de l'utilisateur connaît des limites : il y aura toujours des nouveaux arrivants et des utilisateurs « paresseux » qui préféreront se tourner vers un interlocuteur plutôt que de tenter de trouver par eux-mêmes ce qu'ils recherchent.

- Renseignements de « niveau B » : 104

Sont assimilées à des recherches de niveau B les questions qui ont nécessité la manipulation d'un des outils du BAR, et qui bien souvent ont entraîné une démonstration (recherche sur internet, dans l'OPAC ou dans un index...) . Il est parfois difficile de différencier certaines demandes de catégorie A et B voire C : une notation dans le cahier « documentation sur l'océanographie » peut être soit une recherche de niveau A s'il s'agit d'une simple demande de localisation, soit une demande de niveau B ou C si le lecteur demande de l'aide pour identifier des ouvrages ou des articles traitant de ce sujet (à ce moment là, le personnel du BAR lui fait préciser son domaine de recherche ainsi que le niveau de réponse souhaité). Il appartient donc aussi au personnel de rebondir sur certaines questions apparemment simples pour les faire préciser et les transformer en recherche de type bibliographique.

- Renseignements de « niveau C » : 59

Les recherches de niveau C sont celles qui ont nécessité la manipulation de plusieurs sources d'information ou outils (bases de données, CD-Rom, sites internet ou documents plus classiques de type encyclopédies, index ou catalogues). Ces recherches sont plus difficiles à identifier car la méthode n'est pas toujours explicitée dans le cahier de liaison,

on ne peut parfois que supposer qu'il y a eu utilisation de plusieurs outils pour apporter une réponse à l'utilisateur. Ce chiffre, assez faible, pourrait probablement s'accroître si le personnel questionnait plus et plus précisément les usagers du BAR. De plus les RDI (il est vrai de moins en moins nombreuses) assurées par la conservateur chef de section ne sont pas comptabilisées dans l'activité du BAR, et 26 mentions d'aide à la consultation de CD-Roms ou banques de données comptabilisées dans le cahier pourraient être rattachées à un renseignement de niveau B ou C.

Ce bilan du fonctionnement du BAR sur 6 mois fait apparaître que Besançon n'est pas un cas isolé : le personnel de la BU Sciences de Reims (d'une taille et d'une activité à peu près comparables) a pu noter lui aussi beaucoup de demandes de renseignements pratiques ou d'orientation (dûs en partie à Reims à une signalétique imprécise, comme l'est celle de Besançon dans la salle des catalogues), des questions concernant le repérage des documents et l'utilisation de l'OPAC, et enfin la surveillance des postes internet et l'assistance technique. Les questions bibliographiques, de quelque niveau que ce soit, sont relativement peu importantes<sup>6</sup>, et concentrées sur des moments précis (périodes de partiels, périodes d'exposés pour les étudiants en sciences ou de fiches de lecture pour les étudiants de la filière STAPS). La conservateur chef de section de la BU Sciences de Reims estime d'ailleurs que le service de renseignements est certes utile, mais non indispensable, en particulier dans une section scientifique<sup>7</sup>, la documentation papier étant assez peu abondante, et les étudiants ayant une relative autonomie de recherche. L'essor des périodiques électroniques risque encore de changer la donne et d'accroître sinon l'autonomie des chercheurs du moins leur absence de la bibliothèque.

#### Des points perfectibles.

De cette rapide analyse de l'activité du BAR à Besançon et de celle du bureau de renseignements de la BU Sciences de Reims, quelques points à conserver ou à améliorer en priorité peuvent se dégager. Il paraît important de bien définir les missions et les orientations du service (ce qui a été fait en bonne partie à Besançon, beaucoup moins à Reims), de ne pas négliger la formation du personnel (en particulier à l'entretien de référence), d'avoir un service visible et facilement identifiable (ce qui semble ne pas être complètement le cas à

---

<sup>6</sup> Les statistiques sont impossibles à établir pour Reims, dont le bureau de renseignement fonctionne sans cahier ni fiches de transactions journalières.

Besançon). De plus, la désignation d'un responsable du service pourrait permettre la prise plus claire d'initiatives<sup>8</sup>, une meilleure gestion des conflits, et une meilleure évaluation du service, grâce notamment à l'exploitation régulière des fiches de transactions journalières.

Peut-être ne faut-il pas partir du constat du faible volume des questions purement bibliographiques, car en ce domaine l'offre précède sans doute la demande : un service constitué, organisé, avec du personnel motivé et compétent trouvera naturellement son public ; c'est lorsque le service sera assez visible et performant que son existence sera souhaitée par les lecteurs. L'« illusion de compétence » associée au faible degré d'exigence des étudiants en début de cursus (largement majoritaires à Besançon) ne peuvent créer chez les lecteurs un besoin de service : c'est à l'institution elle-même de le proposer.

## II - Organisation d'un service de référence

On se heurte tout d'abord à une difficulté de définition : la littérature française et francophone est relativement peu abondante sur le sujet, bien moins en tous cas que la littérature anglo-saxonne. Dans les pays anglo-saxons le « reference service » comprend, outre le renseignement bibliographique, « l'information générale (community service), la fourniture d'informations aux entreprises (business users' service) et la gestion de dossiers de presse<sup>9</sup> ». La référence, dont la définition et l'extension reste floue en France, se décline ainsi en bureau (identifié), en service (adaptable et transversal, souvent matérialisé par un bureau, mais pas nécessairement) et en fonction, qui prend en compte la dimension psychologique et pédagogique de la médiation entre bibliothécaire et usager, le plan de formation des personnels, etc... Notre travail ici s'intéresse au réaménagement d'un service de référence, mais s'interroge aussi sur le bien fondé d'un bureau de référence, et sur les conditions nécessaires à une bonne fonction référence.

La référence peut se définir comme « *in fine*, la transaction d'informations sous toutes ses formes<sup>10</sup> » et peut donc légitimement se coupler avec un service d'accueil, comme c'est le cas

---

<sup>7</sup> Ce qui rejoint en partie les analyses de B. Calenge ou de C. Verry-Jolivet, qui insistent sur la « valeur ajoutée » que représente un service de référence.

<sup>8</sup> La majorité des personnels du bureau de renseignements à Reims déplore l'absence de responsable du service et le manque d'initiative que cela induit.

<sup>9</sup> J.P. Lamy : « Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques », BBF 1992, n°6, p.55.

<sup>10</sup> B. Calenge : Accueillir, orienter, informer, p.49.

à la BU Sciences de Besançon (Alain Girard parle même de « point d'accueil en référence<sup>11</sup> »).

L'important dans la fonction référence, c'est que ce n'est plus le document mais le lecteur qui se trouve au centre de la démarche : la référence part du besoin d'information tel qu'il est formulé, et non de l'offre documentaire préétablie.

### ***1- Intégration du service dans les projets de l'établissement***

La décision de créer ou réaménager un service de référence manifeste une volonté de la part de la bibliothèque de mieux servir ses usagers. Cette volonté est aussi exprimée par l'établissement dans son ensemble, par le biais notamment du plan quadriennal et de la charte documentaire. Ces deux documents affirment comme prioritaire l'accueil des étudiants, « cela implique que soient prises en compte et développées les expériences pour améliorer l'information, l'orientation et le suivi des étudiants » (contrat quadriennal 2000-2003). Il est important pour la bibliothèque d'être en conformité avec les objectifs de l'établissement, afin d'être soutenue par sa hiérarchie. Cela devrait permettre aussi de développer des partenariats avec d'autres composantes de l'université, en particulier avec les laboratoires et les UFR, dont la coopération paraît fondamentale pour l'organisation de la formation des utilisateurs.

### ***2- Missions et orientations du service de référence***

Même si la fonction référence est rarement aussi complète en France que dans les établissements anglo-saxons (et la fourniture d'informations aux entreprises va quelque peu à l'encontre de la vision du service public « à la française »), un certain nombre de choix sont à effectuer, afin de décider de l'orientation générale, donc de l'activité du service de référence.

#### **2.1- Les missions possibles**

- l'orientation, à la fois interne (dans le bâtiment et les autres services de la bibliothèque) et externe, ce qui exige de bien connaître le réseau documentaire et les partenaires.
- L'action pédagogique et la formation. Elles peuvent prendre plusieurs formes :

---

<sup>11</sup> in C. Verry-Jolivet : Créer et organiser un service de référence, p. 80.

- La rédaction de guides et plaquettes, généraux (sur la bibliothèque) ou spécialisés (sur tel service), sur supports papier et sur internet : ainsi le guide du lecteur de l'Université de Franche Comté est repris intégralement sur le site web de l'université ;
  - Les visites guidées
  - Les formations « à la carte », pour les groupes ou les individuels
  - Les formations obligatoires, intégrées dans le cursus universitaires ; ces formations peuvent être générales (fonctionnement de la BU) ou par sujet (utilisation de l'OPAC).
- La recherche ou l'aide à la recherche bibliographique
  - La recherche de documents et d'informations
  - La production de documents (supports pédagogiques ou modes d'emplois), de banques de données (notamment sous forme de signets), de revues de presse, de dossiers documentaires ou bibliographiques...

Ces missions sont générales, à la différence des objectifs quantifiables ou mesurables, et ne sont pas toutes obligatoires : il convient de sélectionner celles que l'on souhaite mettre en avant et développer plus particulièrement ou prioritairement, en fonction notamment des moyens disponibles.

## 2.2- Objectifs du service

En fonction des missions assignées au service, des objectifs pourront être explicitement définis : objectifs qualitatifs, mais aussi quantitatifs, qui permettent de suivre l'évolution du service, d'en apprécier l'efficacité et éventuellement d'y apporter des modifications.

Les objectifs qualitatifs permettent de définir ce que le service fait et ce qu'il ne fait pas, afin que tous les personnels de permanence au bureau référence offrent la même prestation, et soient cohérents sur les limites du service. Un service de référence peut choisir de « faire avec » (comme la BSES de Genève), donc de privilégier la construction de l'autonomie du lecteur, ou de « faire pour », donc de privilégier le résultat (l'utilisateur étant envisagé dans ce dernier cas plus comme un consommateur d'informations).

Les objectifs quantitatifs, plus délicats à fixer, offrent un bon moyen d'évaluer le service (et éventuellement de motiver le personnel) ; ils peuvent être des objectifs de délais (de réponse

aux e-mails, au téléphone, aux courriers..), des objectifs de résultats (taux de satisfaction), ou encore des objectifs d'impact (taux de transactions de référence *per capita*, ou TTRPC). Ces derniers sont encore plus difficiles à établir et la mesure d'un taux de satisfaction n'est pas totalement exempte de subjectivité<sup>12</sup> : ainsi une demande non aboutie ne signifie pas forcément un échec (une non satisfaction de l'utilisateur) si le lecteur et le bibliothécaire ont conjointement l'impression d'avoir exploré toutes les pistes possibles. De même, un TTRPC élevé peut être le signe d'un besoin important d'information, ou celui d'un manque d'autonomie de l'utilisateur.

### 2.3- Les niveaux de service possibles

Différentes options sont envisageables, on distingue classiquement plusieurs niveaux de la référence :

- le renseignement direct, factuel
- la référence bibliographique
- la réorientation vers un autre service documentaire

Il convient de décider au préalable des services que l'on souhaite rendre et des dispositions éventuelles à prendre (rendez-vous différé, RDI, coût éventuel du service...). Il est important aussi de décider sur quels documents va porter le service :

- le service peut se limiter aux documents primaires, c'est-à-dire sous leur forme brute ; cela implique de disposer d'outils d'identification et de repérage (catalogue, plan de classement) efficaces
- le service peut aussi offrir des produits documentaires, c'est-à-dire assurer un traitement de l'information contenue dans les documents.

## **3- Evaluer les moyens disponibles**

### 3.1- Les locaux

- ◆ La matérialisation du service

Le service de référence peut être matérialisé, sous la forme d'un bureau dédié par exemple (et où du personnel sera présent, un bureau vide étant un bureau/service fermé pour l'utilisateur),

---

<sup>12</sup> J.P. Lamy : Evaluer un service de référence, quelques outils, BBF n°4, 2001.

voire sous la forme d'une salle entière « de référence ». Un service bien matérialisé aura l'avantage d'être facilement repérable et identifiable<sup>13</sup>.

Les exigences premières d'un service étant sa visibilité et son accessibilité, le bureau de référence est le plus souvent situé près de l'entrée, face aux usagers, ou au cœur des espaces de travail, mais dans tous les cas dans un lieu facilement repérable et assez vaste (surface de cablage, plan de travail). La BSES de Genève a bénéficié d'une situation « idéale », et a pu programmer ses bureaux lors de la construction des bâtiments ; elle a pris le parti d'utiliser des « points info » circulaires, dans les salles de lecture. A Besançon (comme à Reims), les bâtiments préexistent et les contraintes architecturales sont fortes.

Choisir une pièce fermée et séparée des espaces de circulation ou de travail suppose que le lecteur fasse la démarche, qui peut avoir un aspect intimidant, de demander de l'information. En revanche, un choix similaire à celui de la BSES, s'il limite cet aspect intimidant, plonge la bibliothèque au cœur de la contradiction entre un mouvement qui irait dans le sens d'un décroisement des espaces, et la nécessité d'un aménagement qui préserverait une relative intimité entre le lecteur et le document, ou entre le lecteur et le bibliothécaire (lors de l'entretien de référence par exemple).

#### ◆ Le mobilier

Le choix du mobilier dépend naturellement du choix quant à la matérialisation du service, et des contraintes architecturales qu'impose la bibliothèque.

Dans le cas du choix d'un simple bureau d'informations et non d'une salle dédiée, plusieurs recommandations semblent importantes<sup>14</sup> : il faut compter 8 m<sup>2</sup> minimum, l'ergonomie du bureau devra être étudiée, avec un plan de travail à 1m ou 1,10 m et un plan abaissé à 0,70 ou 0,80 m. Le plan de travail doit être assez grand pour la prise de notes, des espaces de stockage, des connexions informatiques et téléphoniques, un bon éclairage, un ou des écran(s) pivotant(s), un dégagement pour la sortie rapide de l'agent, des sièges confortables<sup>15</sup> ... J.P. Lamy préconise aussi un bureau de forme semi circulaire ou en fer à cheval, plutôt que la forme circulaire (retenue par la BSES pour ses points info) qui peut générer « une impression

---

<sup>13</sup> « Le service de renseignement des lecteurs devra être inaccessible » écrivait par boutade U. Eco, dans *De Bibliotheca*, l'Echoppe, Caen, p. 17.

<sup>14</sup> J.P. Lamy : « Les espaces d'information : éléments de programmation », *BBF* 2000 n°3, p.83-88.

<sup>15</sup> Certains établissements font en revanche le choix de ne pas offrir de sièges aux usagers au bureau de référence, du fait des contraintes de localisation comme à la BU Sciences de Reims (la consultation des postes informatiques se fait cependant en position assise) ou afin de ne pas créer de file d'attente (comme à Toulouse I Arsenal). Toulouse I Arsenal propose 3 bureaux de renseignement, pour l'orientation ou le renseignement rapide, et un service de recherche bibliographique en tant que tel, qui reçoit les lecteurs sur rendez-vous.

d'isolement et de relative insécurité pour le personnel, susceptible d'être sollicité simultanément de plusieurs côtés ».

◆ La signalétique

Pour être visible et identifiable le service de référence s'appuie sur une signalétique efficace dans l'ensemble du bâtiment, ce qui lui permet de signaler son existence mais aussi de libérer le personnel d'un certain nombre de questions répétitives concernant l'orientation interne. Selon J.P. Lamy, si le taux de questions posées relatives à l'orientation atteint plus de 25 à 30% du total des questions, cela signifie que la signalétique est inefficace ou insuffisante, et qu'il faut la repenser.

### 3.2- La documentation et les ressources informatiques.

En section scientifique, un « vrai » service de référence avec une salle et une documentation dédiées se justifie beaucoup moins qu'en droit ou en lettres par exemple (où la production papier est nettement plus abondante) : il y a peu d'usuels en sciences, et ils peuvent, comme les manuels de base, trouver leur place sur les rayonnages de la salle de lecture (pour les manuels les plus demandés à Besançon, un exemplaire au moins est réservé à la consultation sur place). En revanche, les documents électroniques, banques de données et CD-Roms sont indispensables, et ce dès le premier cycle. La BU de sciences et techniques doit prévoir (de façon plus urgente qu'un espace dédié à la référence) des postes informatiques avec des accès à l'internet, aux CD-Roms, aux bases de données et aux périodiques électroniques. A Besançon, le parc informatique de la BU Sciences a été renouvelé en 2001 : 20 postes sont destinés au public pour la consultation de documents électroniques.

Certaines ressources documentaires sont particulièrement utiles :

- l'OPAC : la bonne formation du personnel (et par la suite des étudiants) est primordiale, il serait intéressant d'évaluer l'OPAC de la BU, et l'utilisation qu'en font les étudiants (à partir par exemple des historiques de recherche)
- les signets, dont il faut prévoir la mise à jour régulière : il faut ici distinguer entre les signets de la bibliothèque, gérés par le webmestre de l'université et accessibles sur les postes publics, et les signets du BAR, constitués et mis à jour par les personnels du BAR pour eux-mêmes et l'aide aux usagers

- les catalogues, dont la forme papier n'est pas à négliger car elle permet parfois une recherche plus rapide (à condition d'avoir des documents à jour). Il est important pour un service de référence de bien connaître le réseau documentaire local ou plus large : la réorientation de l'utilisateur n'est pas synonyme d'échec, elle fait au contraire partie de la fonction référence.

### 3.3- Le personnel

Le personnel disponible définit en fait le temps et les compétences disponibles au BAR. L'expérience de Reims, comme celle de la BSES, tend à prouver qu'il vaut mieux être au départ modeste et monter en puissance, plutôt que d'être trop ambitieux au départ et de devoir réduire ses prestations (en terme de niveau de service ou en terme d'horaire). Dans l'évaluation des personnels disponibles, il est nécessaire de tout prendre en compte : les éventuels temps partiels, les pauses ou les horaires de déjeuner, la conduite à adopter en cas d'absence ou de congé. Enfin, la référence est une fonction coûteuse en temps : en temps réel passé au bureau au contact avec les usagers, mais aussi en amont (la formation professionnelle, la réalisation d'outils...) et en aval (pour l'évaluation du service en particulier).

### 3.4- Le budget

Si l'on excepte les coûts de personnel, le budget nécessaire au réaménagement et au fonctionnement du BAR est peu élevé, et comprend essentiellement les consommables, tels que papeterie, encre...

Le mobilier existe déjà si le maintien du BAR à son emplacement actuel est décidé et est quasiment neuf ; en revanche, si le BAR est déplacé sur la banque de prêt (voir propositions *infra*) il faudra alors prévoir l'achat de sièges hauts, afin que l'utilisateur soit à la hauteur de son interlocuteur et du plan de travail. Le matériel informatique (poste et imprimante) est lui aussi présent et en bon état.

## **4- Connaître le public et ses besoins.**

### 4.1- Travailler pour quel public ?

La bibliothèque étant une institution publique, elle travaille pour tous ses publics. On sait que les étudiants de premier et second cycles sont largement majoritaires à Besançon (cf. I.3), et qu'ils sont, de fait, moins exigeants que ceux engagés dans la recherche ; il ne ferait pas grand sens de sacrifier leurs besoins, et si des sujets d'exposés sont des classiques, d'autres sont beaucoup plus inattendus (en particulier pour des bibliothécaires dont la formation est rarement poussée dans les disciplines scientifiques). Le public des chercheurs (et déjà celui des maîtrises) a des exigences plus précises et plus exhaustives, nécessitant la consultation de bases de données (donc la maîtrise, par le personnel aussi, de l'anglais basique). Quant au public extérieur, il est certes très marginal mais aussi hétérogène (de l'étudiant de l'IUT voisin au passionné ou au chercheur de passage), et exigeant en temps, puisqu'il faut l'aider à se repérer dans le bâtiment, l'OPAC et le classement. Enfin, un guide réalisé pour le SCD vient de paraître, destiné à aider « l'étudiant handicapé et/ou en difficulté » ; des travaux sont prévus à la BU sciences, tels que l'aménagement d'une place de parking réservée, d'un ascenseur et d'un plan incliné permettant l'accès aux personnes en fauteuil roulant aux espaces destinés au public, ainsi que l'abaissement d'une partie de la banque de prêt.

Le BAR de Besançon, qui dessert au total un public relativement restreint, ne peut choisir d'exclure certains usagers ou établir de priorité catégorielle : ce serait nuire à sa cohérence, sa visibilité et sa mission de service public ; c'est bien à tous les étudiants, chercheurs, enseignants et autres lecteurs autorisés que s'adresse le service, résolument généraliste.

### 4.2- L'adéquation offre/demande

Si les publics sont divers et que le service de référence est accessible à tous, le degré de précision ou de complexité des réponses apportées par les personnels du service est lui aussi variable. C'est bien au service de s'adapter aux besoins de l'utilisateur, qui sont premiers. Afin de rendre le meilleur service possible, le personnel s'attache à cerner précisément le niveau de la demande (s'agit-il d'un exposé de 10 minutes ou d'un mémoire, l'utilisateur lit-il l'anglais ou désire-t-il de l'information en français uniquement, *etc...*).

Cette adéquation entre l'offre et la demande s'applique aussi dans la mesure du possible aux horaires ; il peut être intéressant de mener une enquête qui permettra d'évaluer les besoins du public (vaut-il mieux ouvrir jusqu'à 19 heures, ou privilégier l'ouverture entre 12 et 14 heures comme l'a fait la BU Sciences de Reims ?).

Enfin, cette adéquation se situe également au niveau de la formation des usagers : dans l'absolu, l'offre de formation doit être cohérente avec l'offre documentaire, afin que celle-ci soit exploitée au mieux.

#### 4.3- L' « autonomie » de l'utilisateur

Certes avec le prêt libre-accès (récent à Besançon) les lecteurs ont pu acquérir une nouvelle forme d'autonomie ; certes les étudiants de sciences maîtrisent plutôt bien l'informatique et la navigation sur le net mais leur autonomie dans la recherche documentaire reste toute relative pour plusieurs raisons.

Certaines difficultés dans l'autonomie tiennent à la mauvaise maîtrise du vocabulaire : un étudiant vient pour une « recherche documentaire », alors qu'il souhaite simplement localiser les ouvrages figurant sur la bibliographie donnée par l'enseignant, l'entretien de référence, même bref, permet ici de clarifier l'objet de la visite. D'autres freins à cette autonomie du lecteur résident dans l'insuffisante maîtrise de l'OPAC : la mauvaise utilisation (ou l'absence totale d'utilisation) des troncatures, des mots-clés, des index, et la méconnaissance des paramètres de l'OPAC (la gestion des singuliers/pluriels, les opérateurs booléens par défaut par exemple) sont courantes, à Reims comme à Besançon. Un membre du personnel à Reims étudie parfois les historiques de recherche sur l'OPAC, et refait lui-même les recherches : l'étudiant a, la plupart du temps, trouvé des documents correspondant à son besoin (et est donc reparti satisfait), mais il est « passé à côté » d'autres informations, toutes aussi pertinentes. De plus, l'engouement des étudiants pour internet (relevé aussi à la BU sciences de Reims) tend à leur faire oublier tout esprit critique (il ne leur vient pas nécessairement à l'esprit que l'information disponible sur le web est, par définition, non contrôlée), et toute idée de consulter d'autres outils de recherche tels que les index de sommaires. Enfin, les étudiants comme les chercheurs souffrent de l'absence de formation en recherche documentaire : ils ignorent souvent tout de l'utilisation des thesaurus pour interroger les bases de données (ils se contentent d'une interrogation en langage naturel), ne maîtrisent pas toujours les opérateurs booléens, et ne savent pas nécessairement créer un profil de recherche

pour assurer leur veille documentaire. Si l'autonomie de l'utilisateur existe, elle n'est jamais que relative et s'acquiert progressivement ; un service de référence peut certes « accueillir, orienter, informer », mais aussi former ses personnels et ses usagers.

## **5- Constituer une équipe.**

Le bon fonctionnement d'un service de référence dépend pour partie de la formation d'une équipe. La spécialisation disciplinaire n'a pas besoin d'être très poussée, mais l'existence d'une équipe, où l'information circule, est essentielle pour la cohésion et la continuité du service, mais aussi pour veiller à l'adéquation entre les demandes des usagers et le service rendu, pour réfléchir aux évolutions nécessaires à l'optimisation du service. Il semble important également de désigner un responsable du service, mandaté pour prendre des initiatives, organiser la coopération et les contacts avec l'extérieur, motiver le personnel.

### **5.1- Compétences techniques et attitudes**

Le fonctionnement et l'efficacité du service s'appuient sur les personnes qui en ont la charge, autrement dit sur des attitudes et des comportements aussi bien que sur des compétences techniques et professionnelles. Les « savoir être » se travaillent aussi : la curiosité, la patience, le sens de l'écoute, la précision, la fermeté, l'esprit pédagogique<sup>16</sup>...sont autant de qualités nécessaires à l'exercice de la fonction référence. Il est recommandé d'adopter une attitude ouverte, donc de ne pas effectuer au bureau de référence de travail interne demandant trop de concentration. Il est souhaitable également que les agents acceptent de discuter de leur démarche de recherche, du résultat obtenu à telle ou telle question sans se sentir jugés par leurs collègues.

Les « savoir faire » ne sont pas tant des connaissances disciplinaires approfondies, contrairement à ce qui se passe dans les pays anglo-saxons, où le « reference librarian » est un spécialiste de son domaine pour lequel il peut aussi être chargé des acquisitions, que des compétences professionnelles : la capacité à se former ou à accepter d'être formé, l'envie de

---

<sup>16</sup> Voir J.P.Lamy « L'entretien de référence, une notion à introduire dans un enseignement rénové », BBF 1998, n°6 ; voir aussi A-M Bertrand : Bibliothécaires face au public et B. Calenge : Accueillir, orienter, informer, *Passim*.

connaître et manipuler les outils de recherche (BDD, CD-Roms...), la connaissance du fonds, des outils et des partenaires, ou la maîtrise des techniques d'entretien.

## 5.2- La formation professionnelle

L'objet de ce travail n'est pas d'élaborer un plan de formation pour les personnels, mais plus simplement de rappeler la nécessité de la formation des personnes affectées au service de référence, par le biais de stages, de lecture de la presse professionnelle, de l'auto-formation, de l'établissement de réunions d'équipe accompagnées de démonstration d'outils... La BSES de Genève a déclaré la formation des personnels comme prioritaire, car elle a estimé que pour mettre en place des formations destinées aux usagers, il est nécessaire de disposer de personnel compétent, et au fait des nouvelles créations ou des évolutions des outils de recherche.

## **6- Evaluation**

L'évaluation n'est pas une fin en soi ; elle nécessite de se référer à des choix et des objectifs explicitement définis et suppose des perspectives d'amélioration.

Selon une enquête dont les résultats ont été rapportés par Aline Girard-Billon et Thierry Giappiconi<sup>17</sup> l'évaluation sert principalement quatre objectifs :

- justifier les demandes de ressources (dire par exemple que le personnel de la BU sciences de Besançon est utilement employé au BAR)
- mieux définir des choix et améliorer le fonctionnement de l'établissement (améliorer dans notre cas le service au public, respecter les engagements du contrat quadriennal)
- responsabiliser le personnel (et peut-être aussi le motiver, en donnant du sens à ce qu'il fait)
- améliorer à la fois le service public et la gestion de l'établissement.

La collecte de statistiques constitue la base de tout travail d'évaluation, et peut prendre la forme de sondages (même ponctuels), de tableaux ou de données chiffrées régulièrement tenus, dépouillés, analysés et interprétés.

---

<sup>17</sup> A. Girard-Billon et T. Giappiconi : « L'évaluation dans les bibliothèques publiques françaises : une situation contrastée », BBF 1998, n°1 .

### **III - Propositions de réaménagement.**

Ces propositions et scénarios envisagée pour l'amélioration du service ne sont pas nécessairement contradictoires, ni exclusifs. En revanche, ils sont toujours à mettre en relation avec les moyens disponibles (ou susceptibles de l'être) et les objectifs déterminés pour le service.

#### ***1- Propositions relatives aux objectifs du service de renseignements***

##### 1.1- Coupler le prêt et l'accueil .

Dissocier les deux fonctions accueil et renseignement aurait pour avantage de mieux assurer l'identité du service de référence : si tout le monde en bibliothèque fait (ou devrait faire) de l'accueil, tout le monde ne fait pas du renseignement, qui exige des compétences particulières d'écoute, d'analyse et de recherche documentaire. Le service de prêt pourrait assurer l'essentiel de l'accueil, d'autant que la banque de prêt est le seul endroit public de la bibliothèque où du personnel se trouve en permanence ; le service renseignement pourrait ainsi se recentrer sur ses activités propres (formation, élaboration de documents pédagogiques, renseignements bibliographiques...) et y gagner en visibilité.

Cependant, l'accueil est une fonction ambiguë, qui comme nous l'avons dit, est le premier pas vers l'orientation et l'information et ne s'en distingue parfois pas nettement, ni dans la tête des personnels, ni dans celle des usagers : les demandes de localisation d'ouvrages recouvrent parfois une demande de renseignement bibliographique, et le bureau accueil de la BM de Lyon offre aussi un renseignement bibliographique simple. Les deux fonctions ne se distinguant pas toujours nettement, priver le bureau renseignement des questions touchant plus spécifiquement à l'accueil pourrait revenir à l'affaiblir plus qu'à le renforcer.

##### 1.2- Mettre l'accent sur la formation

- La formation des utilisateurs pourrait être l'activité phare du bureau de renseignements, hors son activité d'information ponctuelle. Les expériences menées entre autres à Reims montrent qu'il est très important d'établir des contacts avec les UFR pour organiser les formations de début d'année : les étudiants viennent pour la

première fois à la bibliothèque dans le cadre du cursus universitaire, ont l'occasion de s'inscrire, et également de repérer les lieux et les personnels, à qui ils s'adressent ensuite plus facilement. Le bureau de renseignement de Reims a en tous cas vu son activité augmenter significativement depuis que les formations des étudiants ont été développées, en collaboration avec l'UFR.

- La formation des personnels est nécessaire dans le service renseignements, quelques axes principaux pourraient être développés :
  - formation de formateurs
  - recherche documentaire en sciences
  - gestion d'un service de référence

De plus, les personnes issues de la bibliothèque STAPS récemment intégrée pourraient proposer à leurs collègues quelques séances de formation à la documentation et aux bases de données de ces disciplines.

### 1.3- Insister sur l'entretien de référence

La médiation est essentielle à la fonction de référence, et s'appuie sur trois exigences : les connaissances, les aptitudes et les attitudes. Dans la fonction référence, si les connaissances et les attitudes sont importantes, l'aptitude à déterminer et comprendre précisément le sujet de la recherche est évidemment essentielle. J.P. Lamy propose de développer une formation spécifique à l'entretien de référence<sup>18</sup> ; de façon plus pragmatique un entretien de référence devrait permettre au professionnel d'identifier les besoins de l'utilisateur à travers 5 grandes questions :

- la nature de l'information recherchée (plus fondamentale ou plus technique par exemple)
- la quantité d'information désirée
- la destination finale (s'agit-il d'un court exposé ou d'un rapport)
- le niveau de spécialisation (niveau de l'étudiant, information en anglais ou uniquement en français...)
- le temps disponible (et éventuellement les moyens financiers dans le cas d'un service payant).

---

<sup>18</sup> Formation comprenant notamment des cours théoriques en psychosociologie, communication verbale et non verbale ainsi que des mises en situations. ( Voir BBF n°6, 1998).

Faire préciser systématiquement aux usagers ces 5 points devrait permettre de bien cadrer la demande, donc de fournir une réponse calibrée et pertinente, ou éventuellement une bonne réorientation. L'entretien de référence va donc dans le sens d'une personnalisation du service et de la médiation.

## **2- Propositions relatives aux services offerts aux usagers.**

### 2.1- Hypothèse basse

Cette proposition n'est nullement dévalorisée ou dévalorisante, elle semble suffire (à la BU Sciences de Reims par exemple) et serait compatible avec les effectifs et les moyens disponibles à la BU Sciences de Besançon. Dans cette hypothèse, l'activité du BAR serait la suivante :

- le renseignement/accueil au coup par coup, les questions étant recensées dans un cahier
- le renseignement en différé pour les questions plus complexes (avec une personne ressource ; ce système, utilisé à Reims, semble donner satisfaction)
- les formations étudiantes, notamment en début d'année, obligatoires dans le cadre universitaire ; il serait utile d'obtenir de l'UFR la liste des tuteurs chargés d'effectuer la visite de la bibliothèque afin de les rencontrer à l'avance, et de les accompagner dans ces visites.

### 2.2- Hypothèse haute.

Elle représente un niveau de service élevé, qui nécessiterait qu'une personne responsable du service de renseignement s'y consacre à temps plein. Le service pourrait alors offrir :

- des formations à la demande (ou des ateliers thématiques, tels que la recherche sur l'OPAC, les périodiques électroniques...), qui exigeraient une plus grande souplesse d'horaires, une bonne maîtrise des outils, un contact étroit avec les UFR ou les laboratoires, ainsi que de la part du personnel, une volonté de bien remplir la « fonction pédagogique du bibliothécaire ».

- des dossiers documentaires (mais il faudrait d'abord en définir les thèmes, ainsi que les supports, les critères bibliographiques à suivre...)
- des guides pédagogiques et des modes d'emploi
- une veille documentaire

Une situation intermédiaire est également envisageable, où les tâches minimales d'un bureau de renseignement seraient assurées, ainsi que quelques fiches pédagogiques, ou des formations à la demande, en fonction du temps disponible pour les personnels de permanence au BAR.

### ***3- Propositions relatives à la localisation du service.***

Il faut ici rappeler que les contraintes architecturales sont fortes, et que l'espace disponible est réduit (la possibilité d'un service de référence avec une salle dédiée n'est ici pas envisageable) ; cependant plusieurs localisations peuvent être envisagées.

#### **3.1- L'actuel bureau du PEB.**

Trois personnes y travaillent (la bibliothécaire et deux BAS), ce qui rend la présence d'au moins l'une d'elle très probable entre 9 heures et 17 heures, 5 jours par semaine.

##### Avantages :

- Le bureau bénéficie d'une bonne visibilité pour les usagers pénétrant dans la bibliothèque,
- Lorsque la porte du bureau reste ouverte, les étudiants y viennent fréquemment se renseigner,
- Le bureau est très rarement inoccupé.

##### Inconvénients :

- Le bureau n'est pas du tout visible pour les usagers situés dans la salle de lecture, il est excentré par rapport aux espaces de circulation,
- Le personnel du bureau serait probablement sollicité en dehors des heures de permanence du BAR, ce qui risque de nuire à la qualité du travail en interne et à la concentration nécessaire,
- Cette solution impliquerait soit de « réserver » les permanences de BAR aux trois personnes occupant le bureau, soit de se livrer à de complexes et fréquents déménagements, afin de libérer une place et un poste informatique pour la personne de permanence.

### 3.2- Le maintien dans la salle des catalogues

#### Avantages :

- le BAR y bénéficie d'une bonne visibilité, il est à la jonction des 2 salles accessibles au public ; en revanche il est un peu en retrait des espaces de circulation
- le BAR se situe à proximité des autres services internes, et des ordinateurs publics (ce qui autorise des déplacements pour d'éventuelles démonstrations ou orientations dans la salle de lecture)
- la forme adoptée (bureau classique et sièges pour les usagers) est confortable, et permet des recherches relativement longues

#### Inconvénients :

- le BAR est très peu visible lorsqu'il y a une exposition (qui ne peut avoir lieu que dans la salle des catalogues)
- Il donne l'impression d'un bureau vide, donc fermé, lorsque la personne de permanence est obligée de se déplacer dans les salles
- La salle des catalogues commence à manquer d'espace avec l'installation des bacs à BD et des rayonnages destinés à accueillir les boîtiers des cassettes vidéo de fiction.

### 3.3- Au bout de la banque de prêt

#### Avantages :

- C'est un endroit où les étudiants viennent « naturellement » se renseigner, et avec une bonne visibilité
- La banque bénéficie d'une position centrale, proche des services internes, des ordinateurs publics et de la salle de lecture
- C'est le seul endroit où il y ait du personnel en permanence, ce qui atténuerait l'effet de vide en cas de déplacement de l'agent de permanence (la personne en charge du prêt peut informer l'utilisateur du retour rapide de son collègue)
- Cette localisation permettrait l'utilisation de cette partie de la banque de prêt (inamovible et non modulable) inadaptée à tout autre usage .

#### Inconvénients :

- Il y a peu d'espace disponible, pour le personnel comme pour la documentation
- La position assise prolongée sur des tabourets hauts n'est pas très confortable pour l'utilisateur

Seule cette dernière localisation entraînerait quelques investissements en mobilier : il faudrait prévoir 2 tabourets hauts pour les usagers, ainsi qu'un meuble bas avec des rayonnages à glisser sous la banque de prêt.

Dans tous les cas, une étude sur la signalétique de la salle des catalogues serait la bienvenue.

#### ***4- Propositions relatives à la gestion du personnel***

##### **4.1- Désigner un responsable.**

Il semble important de pouvoir confier la responsabilité du service à quelqu'un, habilité à prendre des initiatives et des décisions, qui pourrait assumer des fonctions de coordination, d'animation et de formation d'équipe et d'évaluation du service.

Ses attributions pourraient être les suivantes :

- l'établissement des plannings, en concertation avec les membres de l'équipe
- l'organisation de réunions de service, pour faire circuler l'information, étudier les suggestions, réfléchir à l'évolution du service, rappeler les consignes ou les objectifs
- l'organisation de séances de formation (intégrées lorsqu'elles sont courtes aux réunions de service), à caractère théorique et surtout pratique
- l'évaluation du service (à destination du personnel et de la hiérarchie)
- la prise d'initiatives (la rédaction de modes d'emploi par exemple)
- le rôle de personne ressource, en cas d'absence d'un membre de l'équipe ou d'un rendez-vous différé pour une question pointue.

##### **4.2- Choisir plus nettement entre le volontariat ou la désignation.**

En effet, pour constituer l'équipe, deux grandes solutions s'offrent : soit la direction désigne autoritairement le personnel assurant des permanences au BAR, soit l'équipe se constitue sur la base du volontariat, chaque solution présentant avantages et inconvénients.

La désignation peut permettre plus d'homogénéité dans l'équipe ; mais comme toute logique impositive il faut la justifier (par les statuts, les compétences, les charges de travail interne...) et donc courir le risque de frustrer des bonnes volontés ou de retenir des personnes peu motivées.

Le volontariat fait appel à une logique mobilisatrice ; la BSES de Genève voit dans ce choix le succès de son service de référence et la raison de la motivation et de l'investissement du personnel. Cependant, l'appel au volontariat peut aussi se solder par des déclarations de bonnes intentions qui peinent à se concrétiser, ou par la constitution d'une équipe très hétérogène (avec le risque donc d'un service « à deux vitesses »).

Certains intermédiaires peuvent être trouvés entre ces deux logiques : une désignation « autoritaire » et correctement justifiée n'exclut pas ensuite une autonomie de l'équipe pour certaines décisions. Il convient donc dans ce cas de spécifier ce qui n'est pas négociable (le volume hebdomadaire minimal par exemple) et ce qui l'est (la longueur des plages horaires, la politique de gestion des absences et congés...), et d'aider le groupe à trouver sa propre méthode et son organisation à l'intérieur d'un cadre donné.

#### 4.3- Recentrer le service, ou intégrer un volant plus large de personnel ?

Nombre d'établissements (Reims, la BSES) centrent leur service de référence sur les catégories A et B dont ils disposent. Ce choix est également possible à Besançon, puisque la BU compte 5 BA et BAS et 2 catégories A (conservateurs non compris), soit 7 personnes. Certes certaines ont une charge de travail interne plus lourde, mais un tel choix pourrait permettre de tabler sur une ouverture du service d'environ 30 heures par semaine (à titre de comparaison, Reims en assure<sup>35</sup> et la BSES 26). L'intégration de l'ingénieur d'études issue de la filière STAPS serait très précieuse par ses connaissances disciplinaires et son expérience dans la constitution de dossiers documentaires.

A l'inverse, la réorganisation du BAR pourrait aller dans le sens d'une participation plus large des magasiniers à la fonction référence (ils ont parfois des connaissances disciplinaires, ainsi qu'une bonne connaissance du fonds et des outils). Il faudrait en ce cas prévoir leur remplacement au prêt (mais le reste du personnel acceptera-t-il d'avoir d'avantage de permanences de prêt ?) ainsi qu'une formation à la recherche documentaire. L'intégration éventuelle des moniteurs poserait plus de problèmes, par manque de budget (pour accroître leur volume horaire) mais aussi pour l'établissement des plannings (leur présence est très irrégulière en période d'examens).

## **5- Propositions relatives à l'évaluation.**

### 5.1- Evaluation de l'offre documentaire.

La politique d'acquisition de la BU est largement facilitée par le PDC rédigé par le conservateur chef de section. L'adéquation offre/demande pourrait être plus finement étudiée, en éditant régulièrement les listes des recherches non abouties, et en identifiant le ou les documents source qui auraient pu satisfaire les demandes pour éventuellement les acquérir (notamment pour ceux n'existant pas sur le réseau bisontin).

### 5.2- Evaluation du service rendu

L'évaluation du service rendu pourrait être centrée sur trois critères : la qualité, la rapidité et la pertinence de la réponse apportée (à quoi B. Calenge ajoute l'accompagnement, signe de la personnalisation du service). Il serait d'ailleurs intéressant de comptabiliser ces accompagnements « physiques » de l'utilisateur, pour une démonstration sur l'OPAC ou pour une aide à l'orientation dans la salle de lecture, et de sensibiliser le personnel sur l'importance de la mobilité (qui est une facette de la disponibilité à l'égard de l'utilisateur).

L'instrument central de l'évaluation est la collecte de données chiffrées ou de statistiques, qui pourraient être regroupées sur une grille du renseignement ou fiche de transaction journalière, comme il en a existé à Besançon (mais non à Reims, où la consigne a été très peu suivie). L'exploitation régulière de ces grilles permet des évaluations quantitatives et qualitatives (taux d'impact, taux de satisfaction), elle représente un travail lourd mais peut cependant se faire par échantillonnage<sup>19</sup>. Cette collecte doit ensuite déboucher sur un travail d'interprétation, qui n'est pas toujours facile ni purement objectif, mais qui permet d'élaborer des outils de travail, tel que des diagrammes de Pareto par exemple qui permettent d'identifier les problèmes et d'établir des priorités.

Les enquêtes de satisfaction sont toujours possibles, mais coûteuses en temps ; elles connaissent de plus des limites, et on sait les usagers globalement peu exigeants et relativement satisfaits d'un service même quand ils ne l'utilisent que rarement.

---

<sup>19</sup> C. Verry-Jolivet : Créer et gérer une service de référence, p. 121 (contribution de J.P. Lamy).

Enfin, le dernier aspect de l'évaluation du service rendu consisterait à sensibiliser le personnel sur la notion toute relative d'échec : ne rien trouver sur une question n'est pas synonyme d'échec, les documents peuvent être rares sur la question, l'utilisateur peut ne pas savoir exactement ce qu'il cherche, et la bibliothèque (ou même le réseau) ne peut prétendre tout posséder. La réussite de la transaction ne se mesure pas uniquement en terme de contenu, et la réorientation pertinente fait partie intégrante de la fonction référence.

### 5.3- Evaluation du personnel

C'est un type d'évaluation courant Outre-Atlantique<sup>20</sup> mais très peu développé en France et sans doute mal accepté.

Les traditions bibliothéconomiques ne sont pas identiques : en France, un bibliothécaire de référence n'est pas exclusivement chargé de ce service et effectue en général d'autres tâches en interne. D'autre part, il est difficile d'évaluer la qualité d'une médiation où les relations interpersonnelles entrent en jeu. De plus, comme il a déjà été signalé, la non satisfaction de la demande (en terme de contenu) n'est pas nécessairement synonyme d'échec, et une recherche non aboutie mais où l'interaction bibliothécaire/utilisateur a été bonne vaut sans doute mieux que son contraire. La formation continue là encore devrait permettre à chaque personne individuellement d'évaluer ses faiblesses et ses besoins.

### 5.4- Evaluation d'autres services

Le BAR pourrait coordonner l'évaluation de la formation des usagers, à la fois en termes quantitatifs et en termes qualitatifs, avec par exemple l'élaboration d'un questionnaire distribué à la fin de chaque session et permettant d'identifier les attentes ou les incompréhensions du public.

De plus le BAR pourrait aussi lancer une évaluation de l'OPAC, en repérant les erreurs fréquemment commises par les étudiants et les points forts et points faibles de l'outil. Cette évaluation pourrait notamment s'appuyer sur les treize critères de qualité d'un OPAC<sup>21</sup>, et sur des entretiens semi-directifs réalisés avec les usagers.

---

<sup>20</sup> Cf. R. Bérard : L'évaluation des compétences et des personnels dans les bibliothèques universitaires, BBF n° 1, 2000 .

<sup>21</sup> B. Calenge : Accueillir, Orienter, Informer, p. 128.

L'évaluation pourrait donc être multiforme, et concerner les usages, les outils, les moyens et les coûts, à la fois en terme de mesure et d'efficacité ; mais elle n'est utile qu'à condition d'avoir des perspectives et une réelle volonté de s'adapter et d'évoluer vers un meilleur service.

## **CONCLUSION.**

L'accroissement de la population étudiante et son inexpérience en matière de recherche documentaire, les nouveaux développements du monde de l'information, la place très large du travail personnel à l'université (de l'exposé au mémoire et à la thèse) laissent penser que le service accueil – renseignement a un large public potentiel. Les propositions émises permettront peut-être à ce service de trouver son public et son mode d'organisation.

Trois axes nous semblent particulièrement importants, et le gage d'une réussite de ce réaménagement :

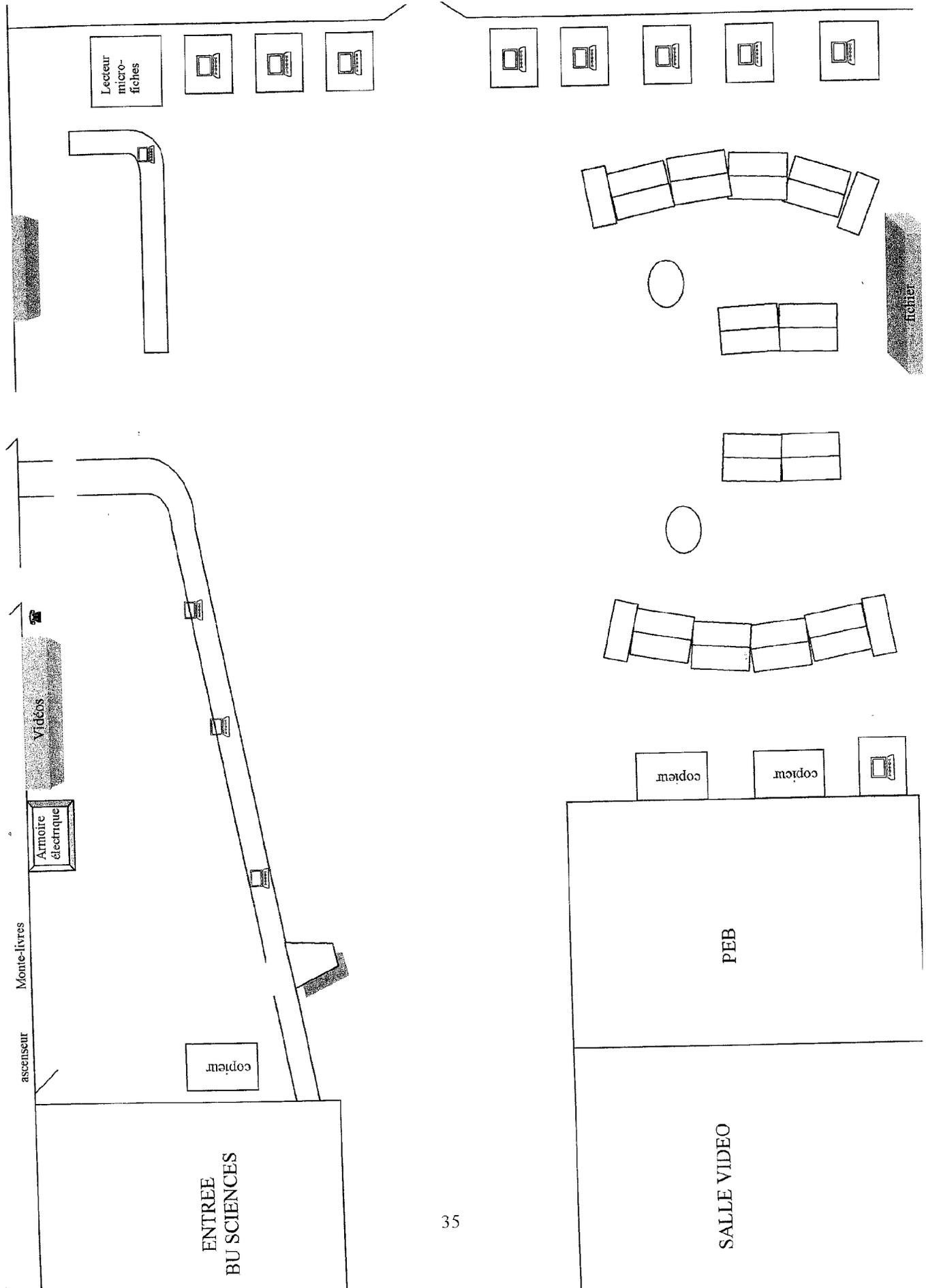
- l'ouverture vers l'extérieur, en particulier vers les autres membres du réseau bisontin, mais aussi vers les bibliothèques et centres documentaires voisins, dont il faut connaître les spécialités disciplinaires et les personnes ressources. Cette ouverture doit aussi se réaliser au sein même de l'université, vers les laboratoires et les UFR, ceci afin de développer l'offre de formation<sup>22</sup>.
- la fourniture d'outils en nombre suffisant, en matière de documents mais aussi de postes informatiques, qui sont un très grand facteur d'attractivité de la BU, les étudiants ne disposant pas d'autre endroit sur le campus où l'outil informatique soit en libre-accès.
- L'investissement du personnel, soucieux de se former, d'aller au devant du public et de ses questions, de remplir la « fonction pédagogique du bibliothécaire » tout en fonctionnant en équipe.

---

<sup>22</sup> Les efforts de la BU en ce sens semblent porter leurs fruits, puisque 3 laboratoires ont demandé en ce début d'année universitaire à bénéficier d'une formation (sur le thème notamment des périodiques électroniques).

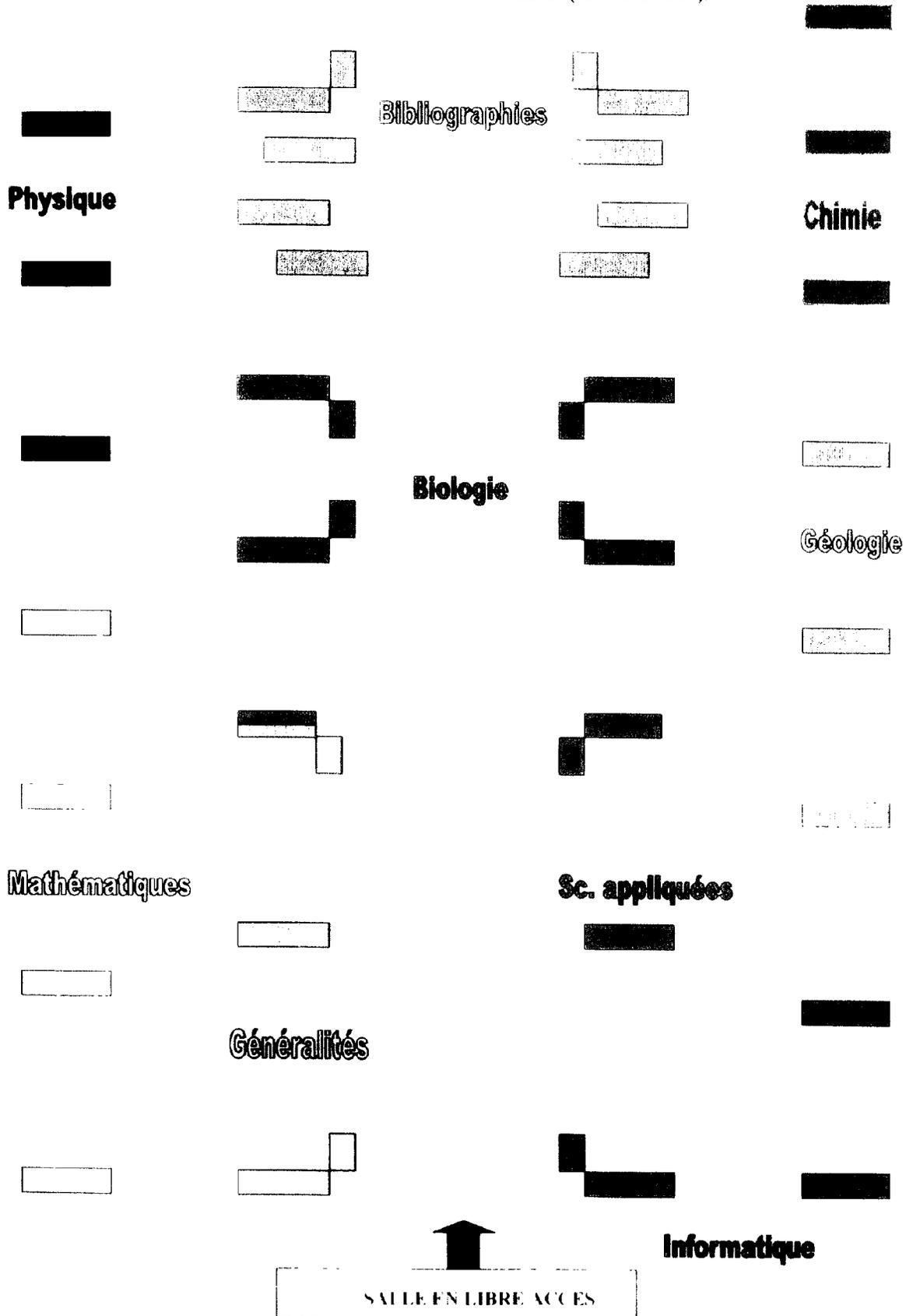
**ANNEXE 1 : Plan de la salle des catalogues (année 2000-2001)**

ANNEXE 1 : Plan de la salle des catalogues (année 2000-2001)



**ANNEXE 2 : Plan de la salle en libre-accès (en mars 2001).**

ANNEXE 2 : Plan de la salle en libre-accès (en mars 2001).



### **ANNEXE 3 : Le service de renseignements de la BU sciences de Reims.**

Le stage d'observation s'est déroulé sur une durée d'une semaine, au début du mois de Juin 2001. Malheureusement, c'est une période de faible activité du bureau renseignement : les étudiants sont, en fin de première année universitaire, en partie autonomes, et surtout cette période de stage correspondait à leurs dates d'examen. Ils étaient donc peu présents à la BU, et pour la plupart n'avaient plus besoin d'information. Ce stage a néanmoins permis des entretiens avec le personnel, et des discussions sur l'aspect plus théorique du fonctionnement du service.

#### **Horaires :**

9.30 – 17h, sans interruption, du lundi au vendredi.

#### **Personnel :**

Le personnel assurant des permanences au service de renseignement se compose de

- 2 conservateurs
- 3 BA ou BAS
- une emploi-jeune, qui s'occupe plus particulièrement d'informatique
- des moniteurs pour les horaires de 12 à 14 h.

L'équipe a été désignée sur la base du statut de chacun : toutes les personnes de catégorie A et B participent au service, qui a été initié par la direction du SCD.

Les absences ne sont pas remplacées, le système devenant trop lourd à gérer.

#### **Organisation générale et constats du service :**

- Les missions du bureau de renseignement sont : la formation des utilisateurs (très active en début d'année universitaire) et la référence (entendue comme la transaction d'informations sous toutes ses formes). Le service produit quelques supports pédagogiques (une sorte de guide du lecteur) distribués lors des formations aux utilisateurs.
- Il n'y a pas (plus) de responsable du service, ce qui est parfois ressenti comme un problème, pour la prise d'initiatives et la gestion des conflits en particulier.
- Cette absence de responsable désigné induit l'absence d'évaluation du service, qui fonctionne sans cahier de liaison, ni fiches de transactions journalières.

- Il n'existe pas de formation spécifique pour les bibliothécaires de référence, ni de réunions de service ; la conservateur chef de section assure les RDI, et est considérée comme « personne ressource ».
- Le bureau de renseignement répond avant tout à des questions factuelles, de localisation, ou d'orientation. L'assurance technique occupe aussi beaucoup les personnels (photocopieurs, ordinateurs). Les lecteurs autorisés sont ceux qui recourent peut-être le plus volontiers au service pour des questions bibliographiques ; ces interventions sont assez longues puisqu'il faut souvent les renseigner également sur le fonctionnement de la BU, le plan de classement, etc...
- Les étudiants de sciences sont relativement autonomes dans leurs recherches, ils connaissent bien la bibliothèque, les manuels et maîtrisent bien l'outil informatique. En revanche, ils maîtrisent encore assez mal les techniques de recherche documentaire, ils trouvent en général des réponses à leurs recherches et s'en satisfont, mais ils passent aussi à côté d'informations pertinentes.

**Les points importants soulignés par le personnel :**

- Les bouleversements liés à internet, aux périodiques en ligne et aux banques de données sont très sensibles : les enseignants fréquentent moins la bibliothèque, les demandes de PEB se font par mail... Les accès informatiques sont donc absolument nécessaires dans une bibliothèque, en particulier en section sciences, car la documentation papier est moins importante que dans d'autres disciplines.
- L'impact des formations des étudiants a été très positif sur l'activité du bureau de renseignement. Ces formations ont été organisées en collaboration avec l'UFR Sciences, qui a assuré la gestion des plannings, fourni les listes des étudiants, et a fait obligation à ces derniers d'assister à la formation. Le personnel de la BU a dû s'adapter aux horaires proposés par l'UFR. Les visites duraient 2 heures, et comprenaient une démonstration du fonctionnement de l'OPAC (utilisation des index, des troncatures, des mots-clés, etc...). Depuis cette organisation des formations, le bureau de renseignement est plus souvent sollicité, par ceux-là même qui ont suivi les formations, et ce pour deux raisons : d'une part le personnel du bureau est connu et ses compétences reconnues, d'autre part les étudiants semblent réaliser lors des visites qu'ils sous-exploitent les ressources de la bibliothèque.

- L'importance d'une médiation directe est ressentie, pour faire préciser à l'utilisateur ce qu'il cherche, et l'orienter sur les bons outils (le service note souvent le recours systématique des étudiants à internet, sans esprit critique ou sans conscience du trop plein d'information que cela risque de produire).

**ANNEXE 4 : exemple de fiche de transactions journalières.**

## ANNEXE 4 : exemple de fiche de transactions journalières.

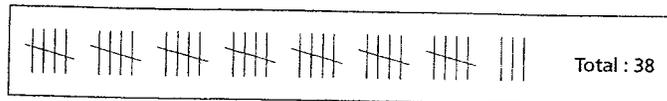
### Formulaire statistique « Transaction de référence »

Service :

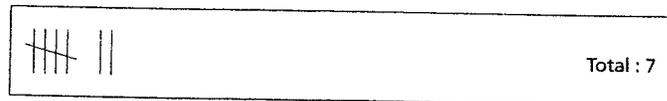
Date :

Heure :

A. Transactions satisfaites : l'utilisateur a reçu la réponse immédiatement ou dans la journée



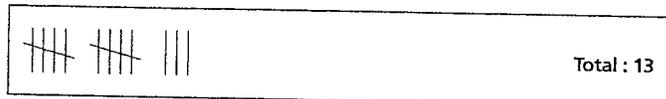
B. Transactions réorientées vers un autre service, une autre bibliothèque, un autre organisme



C. Transactions n'ayant pas abouti dans la journée, même si elles ont été satisfaites plus tard



D. Autres transactions (questions topographiques, manipulations d'une machine, etc.)



#### Utilisation

1. Traduire toute transaction par une barre dans chacune des sections
2. Une transaction de référence (A, B, C) est un entretien ou une demande par laquelle l'utilisateur sollicite l'aide du bibliothécaire sous quelque forme que ce soit (présence physique, appel téléphonique, courrier électronique) en vue de l'obtention ou de l'interprétation d'un document primaire ou secondaire, ou de l'aide à l'utilisation de celui-ci quel qu'en soit le support
3. Les demandes d'orientation (D) (localisation d'un rayon, d'un local) ou l'assistance matérielle à l'utilisation de machines (touches de fonction, introduction de papier, etc.) ne sont pas des transactions de référence
4. Les demandes multiples d'un même utilisateur sont comptées comme autant de transactions.
5. Additionner par rubrique en fin de service.

## BIBLIOGRAPHIE

### Services de référence.

« Actualités, informations, services de référence en bibliothèques », journée « profession bibliothécaire », sous la direction de M. Dinclaux et J.P.Vosgin. Presses universitaires de Bordeaux, 1999.

BARROCHE, M.C. : « Les services de référence : deux journées de réflexion ». Bulletin d'information de l'ABF, n° 154, 1992.

BEAUDIQUEZ, M. : « Les services de référence, leur place dans les réseaux et systèmes d'information documentaire ». Bulletin d'information de l'ABF, n° 154, 1992.

BOCQUET, V. : Du service public au service de référence (PPP). Villeurbanne, 1999.

CARRIERE, F. : « Référence : un service 3 étoiles ». Bulletin des bibliothèques de France, n° 4, 1986.

JULLIEN, O. : Le bureau de renseignement de la section droit et sciences économiques de la bibliothèque universitaire de Reims (PPP). Villeurbanne, 1999.

LAMY, J.P. : « L'entretien de référence. Une notion à introduire dans un enseignement rénové ». Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1998.

LAMY, J.P. : « Les espaces d'information. Eléments de programmation ». Bulletin des bibliothèques de France, n°3, 2000.

LAMY, J.P. : « Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques ». Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1992.

« Les services de référence : actes des journées IES 1991 », Genève, IES, 1992.

NIQUET, D. : Organisation interne du service de référence et mise en place de la formation des personnels en matière de recherche documentaire spécialisée. SCD de l'Université de Metz (PPP). Villeurbanne, 1998.

VERRY-JOLIVET, C. (Dir.) : Créer et gérer un service de référence. Villeurbanne, IFB, 1996.

### L'accueil, les bibliothèques, leurs missions et leurs publics.

BERTRAND, A.M. : Bibliothécaires face au public. Paris, BPI, 1995.

BOUROULLEC, R. ; LAVILLE, A. ; GIAPPICONI, T. : « Création artistique et ergonomie des banques d'accueil et de prêt ; le cas de la nouvelle bibliothèque de Fresnes ». Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1998.

CALENGE, B. : Accueillir, Orienter, Informer. Paris, Cercle de la librairie, 1995.

COHEN, E. : « Les universités françaises ; urgences et missions ». Bulletin des bibliothèques de France, n°2, 1996.

DIAMENT, N. (Dir.) : Organiser l'accueil en bibliothèque. Villeurbanne, IFB, 1997.

« Informez, il en restera toujours quelque chose... ». Bulletin des bibliothèques de France, n°3, 1984.

KOENIG, M.H. (Dir.) : Connaître les publics. Savoir pour agir. Villeurbanne, IFB, 1998.

KOENIG, M.H. et CHOQUET, M.C. : « De l'être au paraître et du paraître à l'être ; quand les bibliothécaires se forment à l'accueil ». Bulletin des bibliothèques de France, n°1, 1995.

LE COADIC, Y. : Usages et usagers de l'information. Paris, Nathan, 1997.

MEYER, A. ; COLLET, A.C. : « Renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de Lyon ». Bulletin des bibliothèques de France, n°1, 1997.

OCKRET, C. : Entre le lecteur et le document : la médiation du professionnel à la BU de Paris X Nanterre. Mémoire DCB, Villeurbanne, 1998.

« Qu'y a-t-il pour votre service ? ». Bulletin des bibliothèques de France, n°4, 1986.

RODA, J.C. : « La carpe et le lapin ou le difficile mariage des universités et des bibliothèques ». Bulletin des bibliothèques de France, n°2, 1996.

### La formation des personnels et des utilisateurs.

BAUDE, D. : « La formation des utilisateurs à la BPI ». Cahiers de la documentation, n°4, 1997.

COUSINET, V. ; BOUZON, A. ; NORMAND, R. : « Les doctorants livrés à la recherche documentaire. La pratique de la revue scientifique ». Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1996.

HECQUARD, F. : La formation de formateurs. Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1996.

HOLZEM, M. ; LAPLACE, G. ; JAY, A. ; ROMIER, A. : « Formation à l'information scientifique et technique à la faculté des sciences de Rouen » . Bulletin des bibliothèques de France, n°1, 1995.

LANCELOT, G. et SECROUN, D. : « La pédagogie du bibliothécaire » . Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1998.

LEONARD, M.A. : « Former les pairs : pour former les utilisateurs de la bibliothèque universitaire ». Argos, n°14.

### La qualité, l'évaluation.

BERARD, R. : « L'évaluation des compétences et des personnels dans les bibliothèques universitaires ». Bulletin des bibliothèques de France, n°1, 2000.

BILLON, A.M. et GIAPPICONI, T. : « L'évaluation dans les bibliothèques publiques françaises. Une situation contrastée ». Bulletin des bibliothèques de France, n°1, 1998.

CARBONE, P. : « Evaluer la performance des bibliothèques. Une nouvelle norme ». Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1998.

GIAPPICONI, T. et CARBONE, P. : Management des bibliothèques. Cercle de la librairie, 1997.

KUPIEC, A. (Dir.) : Bibliothèques et évaluation. Cercle de la librairie, 1994.

LAMY, J.P. : « Evaluer un service de référence. Quelques outils ». Bulletin des bibliothèques de France, n°4, 2001.

SUTTER, E. : Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs. ADBS, 1992.

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>2</b>
<b>I - ENVIRONNEMENT ET ANALYSE DE L'EXISTANT .....</b>	<b>2</b>
1- LES ENJEUX .....	2
<u>1.1- Service public, service au public.</u> .....	2
<u>1.2- L'augmentation de la population étudiante</u> .....	3
<u>1.3- L'explosion des ressources documentaires et des supports</u> .....	4
2- LE CADRE INSTITUTIONNEL ET UNIVERSITAIRE .....	5
<u>2.1- L'Université de Franche-Comté et le SCD.</u> .....	5
<u>2.2- La section Sciences.</u> .....	5
3- LES PUBLICS DE LA BU SCIENCES.....	8
<u>3.1- Données chiffrées</u> .....	8
<u>3.2- Les besoins documentaires</u> .....	9
4- LE SERVICE EXISTANT : MISE EN PLACE ET DIFFICULTES DE L'ACTUEL BAR ( BUREAU ACCUEIL RENSEIGNEMENTS) .....	9
<u>4.1- Le contexte de la création du BAR</u> .....	9
<u>4.2- Les moyens mis en œuvre</u> .....	10
<u>4.3- Le BAR : un bilan mitigé</u> .....	12
<b>II - ORGANISATION D'UN SERVICE DE REFERENCE.....</b>	<b>15</b>
1- INTEGRATION DU SERVICE DANS LES PROJETS DE L'ETABLISSEMENT.....	16
2- MISSIONS ET ORIENTATIONS DU SERVICE DE REFERENCE.....	16
2.1- <u>Les missions possibles</u> .....	16
2.2- <u>Objectifs du service</u> .....	17
2.3- <u>Les niveaux de service possibles</u> .....	18
3- EVALUER LES MOYENS DISPONIBLES .....	18
3.1- <u>Les locaux</u> .....	18
3.2- <u>La documentation et les ressources informatiques.</u> .....	20
3.3- <u>Le personnel</u> .....	21
3.4- <u>Le budget</u> .....	21
4- CONNAITRE LE PUBLIC ET SES BESOINS.....	22
4.1- <u>Travailler pour quel public ?</u> .....	22
4.2- <u>L'adéquation offre/demande</u> .....	22
4.3- <u>L' « autonomie » de l'utilisateur</u> .....	23
5- CONSTITUER UNE EQUIPE.....	24
5.1- <u>Compétences techniques et attitudes</u> .....	24
5.2- <u>La formation professionnelle</u> .....	25
6- EVALUATION .....	25
<b>III - PROPOSITIONS DE REAMENAGEMENT.....</b>	<b>26</b>
1- PROPOSITIONS RELATIVES AUX OBJECTIFS DU SERVICE DE RENSEIGNEMENTS .....	26
<u>1.1- Coupler le prêt et l'accueil</u> .....	26
<u>1.2- Mettre l'accent sur la formation</u> .....	26
<u>1.3- Insister sur l'entretien de référence</u> .....	27
2- PROPOSITIONS RELATIVES AUX SERVICES OFFERTS AUX USAGERS.....	28
<u>2.1- Hypothèse basse</u> .....	28
<u>2.2- Hypothèse haute</u> .....	28
3- PROPOSITIONS RELATIVES A LA LOCALISATION DU SERVICE .....	29
<u>3.1- L'actuel bureau du PEB</u> .....	29
<u>3.2- Le maintien dans la salle des catalogues</u> .....	30
<u>3.3- Au bout de la banque de prêt</u> .....	30
4- PROPOSITIONS RELATIVES A LA GESTION DU PERSONNEL .....	31
4.1- <u>Désigner un responsable</u> .....	31
4.2- <u>Choisir plus nettement entre le volontariat ou la désignation</u> .....	31
4.3- <u>Recentrer le service, ou intégrer un volant plus large de personnel ?</u> .....	32
5- PROPOSITIONS RELATIVES A L'EVALUATION.....	33
5.1- <u>Evaluation de l'offre documentaire</u> .....	33
5.2- <u>Evaluation du service rendu</u> .....	33
5.3- <u>Evaluation du personnel</u> .....	34
5.4- <u>Evaluation d'autres services</u> .....	34

<b>CONCLUSION. ....</b>	<b>35</b>
<b>ANNEXE 1 : PLAN DE LA SALLE DES CATALOGUES (ANNEE 2000-2001) .....</b>	<b>36</b>
<b>ANNEXE 2 : PLAN DE LA SALLE EN LIBRE-ACCES (EN MARS 2001).....</b>	<b>37</b>
<b>ANNEXE 3 : LE SERVICE DE RENSEIGNEMENTS DE LA BU SCIENCES DE REIMS.....</b>	<b>38</b>
<b>ANNEXE 4 : EXEMPLE DE FICHE DE TRANSACTIONS JOURNALIERES.....</b>	<b>41</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>42</b>