

1076

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

**Diplôme de Conservateur de  
Bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

**Structures d'accueil et public  
en bibliothèque universitaire :  
L'exemple de  
la bibliothèque unique  
de Constance**

**Sylvie Lemaire**

sous la direction de

**Salah Dalhoumi  
ENSSIB**

1993

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



8028113

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

**Diplôme de Conservateur de  
Bibliothèque**

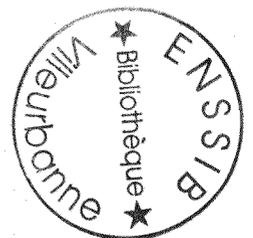
**MEMOIRE D'ETUDE**

Structures d'accueil et public  
en bibliothèque universitaire :  
L'exemple de  
la bibliothèque unique  
de Constance

Sylvie Lemaire

sous la direction de

Salah Dalhoumi  
ENSSIB



Stage réalisé du 16 août au 31 octobre 1993  
à la bibliothèque universitaire de Constance

1995  
DCB  
61

**STRUCTURES D'ACCUEIL ET PUBLIC EN BIBLIOTHEQUE  
UNIVERSITAIRE : L'EXEMPLE DE LA BIBLIOTHEQUE  
UNIQUE DE CONSTANCE**

Sylvie LEMAIRE

**RESUME:** L'amélioration de l'accueil en bibliothèque universitaire passe par la rationalisation et le regroupement des moyens, du personnel et des instruments d'évaluation dans un service d'accueil autonome. Cette organisation structurelle de l'accueil conditionne son aptitude à répondre aux besoins d'un public hétérogène.

**DESCRIPTEURS:** Allemagne; bibliothèque universitaire; gestion organisation; gestion tâche; marketing; service public; service utilisateur.

**ABSTRACT:** In order to ensure efficient public reception, university libraries have to rationalize and co-ordinate personnel, equipment and performance measuring by managing this operational activity in an autonomous department. This structural organization is the key condition of ability in contenting mixed public's wishes.

**KEYWORDS:** Germany; university libraries; organization management; task scheduling; marketing; public utilities; user service.

Je remercie le personnel de la  
bibliothèque de l'université de Constance  
pour son accueil et le temps qu'il a bien  
voulu me consacrer; sa disponibilité et sa  
patience m'ont permis de mener à bien  
cette étude.

## Table des matières

<b>INTRODUCTION</b>	<b>p.1</b>
<b>PREMIERE PARTIE : UN SERVICE UNIQUE</b>	<b>p.6</b>
<b>1. Organisation fonctionnelle du département accueil</b>	<b>p.7</b>
1.1 Place dans la structure d'ensemble	<b>p.7</b>
1.2 Les postes de responsabilité	<b>p.8</b>
<b>2. Répartition des tâches</b>	<b>p.13</b>
2.1 Ressources internes	<b>p.13</b>
2.2 Ressources externes	<b>p.14</b>
<b>3. Une approche organisationnelle de l'accueil</b>	<b>p.16</b>
3.1 Anticipation des besoins	<b>p.16</b>
3.2 Le principe de polyvalence	<b>p.17</b>
3.3 Gestion des temps partiels et des vacataires	<b>p.18</b>
<b>4. Un service à l'interface</b>	<b>p.20</b>
4.1 Localisation du service	<b>p.20</b>
4.2 Travail en front-office	<b>p.20</b>
4.3 La garantie d'un interlocuteur unique	<b>p.21</b>
<b>5. Rôle de la banque de référence dans ce contexte</b>	<b>p.23</b>
5.1 Présentation de l'enquête	<b>p.23</b>
5.2 Les outils et les principes	<b>p.24</b>
5.2.1 Consignes	<b>p.24</b>
5.2.2 Lien avec les services internes	<b>p.25</b>
5.2.3 Place dans l'université	<b>p.26</b>
<b>DEUXIEME PARTIE : L'ACCUEIL ET SES PUBLICS</b>	<b>p.29</b>
<b>1. Les publics de la bibliothèque</b>	<b>p.30</b>
1.1 L' environnement	<b>p.30</b>
1.2 Quels publics?	<b>p.31</b>
<b>2. L'accès aux documents</b>	<b>p.35</b>
2.1 Prêt et retour des documents	<b>p.36</b>
2.2 Collections particulières	<b>p.38</b>
<b>3. Accueil différencié et prise en compte de l'utilisateur</b>	<b>p.41</b>
3.1 Le segment enseignants	<b>p.42</b>
3.2 Etudiants et usagers externes	<b>p.42</b>
3.3 Les contraintes liées au libre accès	<b>p.44</b>
<b>4. La diversification des services rendus et les contraintes sur l'accueil</b>	<b>p.46</b>

4.1 Supports audiovisuels	p.46
4.2 Bases de données : une politique d'accueil incertaine	p.48
4.3 La conception en réseau	p.49
<b>5. Accueil et information du lecteur</b>	<b>p.51</b>
5.1 Salle de référence et banque de référence	p.51
5.2 Les transactions à la banque de référence	p.52
5.2.1 Rappel des tâches imparties	p.52
5.2.2 Grille d'évaluation et objectifs	p.53
5.2.3 Répartition des questions	p.55
<b>CONCLUSION</b>	<b>p.59</b>
<b>ANNEXES</b>	

## INTRODUCTION

### CONTEXTE DE L'ETUDE

Les bibliothèques universitaires françaises ont fait depuis dix ans l'objet de nombreux rapports alarmants où étaient dénoncés successivement la dualité du système documentaire des universités, la faiblesse des moyens matériels et humains, l'exiguïté des locaux et, plus largement, l'absence de structures d'accueil satisfaisantes.

C'est ainsi que Pierre Vandevoorde notait, pour reprendre le compte-rendu qu'en fait Pierre Carbone dans le Bulletin des bibliothèques de France<sup>1</sup> qu' : "à côté des bibliothèques universitaires en difficulté et ressenties comme extérieures à l'université, proliféraient des bibliothèques jugées plus conviviales, plus proches<sup>2</sup> des étudiants et des enseignants; mais [que] le manque de professionnalisme, l'éparpillement des efforts et les pratiques disparates dominaient". Les réactions à ce premier rapport ont surtout consisté en des réformes de structure qui ont donné lieu à la création des CADIST, tandis que le problème de l'accueil demeurait inchangé faute de moyens.

C'est ainsi que le rapport Miquel<sup>3</sup> devait insister, quelques huit ans plus tard, sur l'amélioration de l'accueil des étudiants en bibliothèque universitaire en dénonçant " une analyse erronée du rôle des personnels spécialisés : ceux-ci ont été assimilés à des personnels d'intendance et de gestion, dont le nombre diminuerait en raison directe de l'informatisation. Alors que, bien au contraire, l'activité des bibliothèques est une activité de service<sup>2</sup> étroitement liée à l'encadrement pédagogique et à la recherche".

L'octroi de moyens supplémentaires et la multiplication des constructions et rénovations de bibliothèques universitaires, les

<sup>1</sup> Carbone, P., Les bibliothèques universitaires dix ans après le rapport Vandevoorde.

<sup>2</sup> C'est moi qui souligne.

<sup>3</sup> Miquel, P., *Les bibliothèques universitaires*, p.28.

tentatives pour dépasser le clivage bibliothèques d'institut/bibliothèques centrales, l'augmentation croissante de l'effectif étudiant engage aujourd'hui les bibliothèques universitaires françaises dans une réflexion sur l'accueil de l'utilisateur. Les solutions envisagées reposent autant sur la mise en place de services spécialisés dans l'aide au lecteur et la référence bibliographique que sur la création de deux niveaux distincts, l'un destiné aux étudiants du troisième cycle et aux enseignants-chercheurs, l'autre aux étudiants de premier et second cycle<sup>4</sup>.

## CRITERES DE CHOIX DU LIEU

Les bibliothèques allemandes ne sont pas épargnées par la concurrence des bibliothèques d'institut<sup>5</sup>, néanmoins, elles ont bénéficié jusqu'il y a peu de conditions matérielles plus favorables tant en moyens financiers qu'en personnel.

Le concept de bibliothèque unique (dont nos actuels SCD constituent une forme de compromis), s'est développé très tôt notamment pour les universités apparues dans la décennie 60-70. C'est ce qui m'a amenée à m'intéresser à Constance. L'université de Constance est en effet une université récente : fondée dans les années soixante et de conception totalement nouvelle, elle avait, dès sa création, ouvertement pour objectif de proposer " une nouvelle structure universitaire reposant sur la coopération et l'utilisation rationnelle des moyens"<sup>6</sup>.

Cette perspective, ajoutée au fait que l'ensemble de son fonds est en libre accès, apportait un éclairage intéressant à la question de l'accueil, une expérience de quelques trente années en matière de libre accès n'étant pas si fréquente.

Une des principales caractéristiques de Constance est d'avoir cherché des réponses architecturales aussi bien que fonctionnelles aux

<sup>4</sup> Cette dernière solution avait déjà été préconisée dans les instructions du 20 juin 1962, mais ne fut appliquée que très partiellement.

<sup>5</sup> voir, en annexe, les statistiques nationales de la D.B.I pour l'année 1992.

<sup>6</sup> Stoltzenburg, J., Die Bibliothek als Literaturversorgungssystem, p.75. (citation traduite de l'Allemand).

problèmes d'accueil inhérents aux grosses unités de service, ceci dans le but explicite de proposer à l'utilisateur un autre mode de fonctionnement que celui reposant traditionnellement sur le dualisme bibliothèque centrale/bibliothèque d'institut (autrement dit, bibliothèques d'UFR ou bibliothèques de recherche). La bibliothèque de Constance entend ainsi se substituer à ces dernières donc offrir la même qualité de services de proximité mais tout en garantissant une gestion rationnelle des acquisitions et des personnels.

Cette bibliothèque affirme le souci d'aller vers l'utilisateur aussi bien en termes géographiques (la bibliothèque de Constance est au coeur de l'université mais chacun de ses secteurs est par ailleurs en contact direct avec l'UFR correspondante), qu'en termes d'organisation des services (existence d'un service d'accueil qui se veut l'intermédiaire entre usager et services internes) ou de prise en compte des besoins de l'utilisateur.

C'est ce jeu de va-et-vient entre centralisation et décentralisation au sens large du terme qui me semble le plus intéressant à observer à Constance parce qu'il pose, selon moi, des problèmes d'organisation et de communication considérables.

## PROBLEMATIQUE

Il s'agit pour moi d'étudier la pertinence de ces réponses et éventuellement leurs effets pervers; plusieurs hypothèses peuvent être d'ores et déjà formulées qui seront infirmées ou confirmées par le présent travail:

1° il existe une réponse structurelle et managériale à la question de l'accueil en bibliothèque universitaire en vertu d'un principe de centralisation/décentralisation (ou, si l'on préfère, décentralisation/délégation) et d'une approche organisationnelle de l'accueil.

2° il est possible même à une structure importante comme une bibliothèque universitaire de faire montre d'assez de souplesse pour prendre en compte chaque catégorie d'utilisateurs sans se figer ou compromettre la transparence de son fonctionnement par une complexité de règles ou des représentations préconçues de l'utilisateur. Ceci implique l'analyse d'un certain nombre de services rendus à l'utilisateur et la confrontation - au moins pour une partie des postes - de la définition des tâches d'accueil et de leur nature effective. Il faudra pareillement étudier les comportements de l'utilisateur et sa perception des services dans un contexte de service.

Dans cette même perspective, j'envisagerai les réponses de la bibliothèque aux nouvelles contraintes documentaires nées du développement des nouvelles technologies, ce qui devrait permettre d'apprécier la souplesse et les capacités d'adaptation de la structure à son environnement.

L'attention toute particulière portée à la banque de référence dans le premier comme le second cas se justifie par sa nature de relais entre services internes et utilisateur et, dans un second temps par l'importance de cette forme d'accueil qui doit ouvrir sur tous les autres services proposés et contribuer à optimiser les ressources de la bibliothèque.

## METHODE ADOPTEE

La méthode adoptée a consisté en observations, tant des postes de travail que de l'espace public de la bibliothèque. Il va sans dire que la période estivale n'offre qu'une image approximative du fonctionnement réel d'une B.U., néanmoins, durant les deux dernières semaines d'octobre il m'a été donné d'assister à la rentrée universitaire et j'ai ainsi pu évaluer le degré d'exactitude des observations antérieures.

Parallèlement, durant tout le mois de septembre, une grille d'évaluation a été remplie par le personnel à la banque de référence. Le fait que ce personnel assume cette tâche de façon permanente a évité des transmissions de consignes hasardeuses.

Enfin, un questionnaire a été distribué aux usagers de la bibliothèque du 15 au 28 octobre. L'échantillon a été déterminé en fonction de la nature de chaque public, la part des usagers actifs variant considérablement d'une catégorie d'usagers à l'autre.

J'avais envisagé d'exploiter également mes entretiens avec le personnel de la bibliothèque. Le fait que ces entretiens ont été menés dans une langue étrangère ne m'a pas permis de procéder à des citations dans la mesure où je n'ai que très rarement, dans mes notes, reproduit intégralement des propos mais seulement le fonds de ces mêmes propos (que mes interlocuteurs soient, au passage, remerciés pour leur patience). Les allusions à ces entretiens qui figurent dans cette étude seront donc formulées de manière très indirecte mais, je l'espère, transparente pour le lecteur (encore que fort peu scientifique...). Plus grave est le fait que je n'ai pu comprendre certains propos, notamment ceux des magasiniers auxquels je me suis adressée, faute de maîtriser les expressions dialectales du Souabe parlé dans la région, ceci fait partie des risques de l'expatriation.

## I. UN SERVICE UNIQUE

L'objectif de cette première partie est d'analyser l'appréhension des problèmes spécifiques posés par l'accueil d'un point de vue organisationnel, c'est à dire de voir en quoi la bibliothèque a mis en place une structure propre à répondre de façon souple aux besoins de l'utilisateur.

Il convient, dans un premier temps de mettre en lumière la place de l'accueil dans l'organisation d'ensemble de la bibliothèque. Il est révélateur, en effet, d'observer si ce concept d'accueil a été assimilé par l'organisation au point de mobiliser une certaine quantité de personnel dans une structure nettement distincte aux cadres et fonctions clairement définis ou s'il fait partie des charges normales ou annexes de telle ou telle catégorie de personnel. Les priorités de l'établissement peuvent s'en trouver ainsi partiellement explicitées.

Par ailleurs, la définition des tâches respectives et l'organisation du travail permet d'évaluer la flexibilité d'un service qui pourrait, par son importance même, souffrir d'une certaine rigidité fonctionnelle. C'est pourquoi je m'intéresserai à la répartition des tâches et à l'étude des postes de travail ainsi qu'à la gestion proprement dite du personnel, notamment en termes d'aménagement des temps de travail, question déterminante dans les services d'accueil<sup>7</sup>.

Enfin, la nature même de l'accueil impose qu'il fasse le lien entre l'utilisateur et ce que l'on a coutume de nommer les services internes, j'étudierai donc les problèmes soulevés par cette question toujours dans le cadre d'une structure unique comme celle de Constance pour conclure sur le rôle plus particulier, dans ce contexte, du service d'information, interlocuteur privilégié des lecteurs.

---

<sup>7</sup> voir à ce sujet : Lamarque, D., L'apport de l'aménagement du temps de travail à l'amélioration de l'accueil dans les services publics.

## 1) Structure du département accueil:

### 1.1) Place dans la structure d'ensemble

On peut distinguer quatre grands services dans la bibliothèque de Constance:

- le département informatique
- le département de traitement du livre
- le département "accueil"
- les conservateurs chargés du développement des collections

Une partie du traitement des ouvrages s'effectue dans des teams, unités de commande, de contrôle et de catalogage des ouvrages, chaque team ayant à sa charge un certain nombre de matières. Ces teams sont indépendants, c'est à dire qu'ils sont fonctionnellement et non hiérarchiquement rattachés au conservateur responsable des acquisitions de leur secteur, la coordination étant assurée par des réunions hebdomadaires ou bimensuelles.

L'ensemble des activités de la bibliothèque est ainsi centralisé en un petit nombre de gros services tandis que se développent parallèlement, l'informatisation aidant, de petites unités autonomes et décentralisées mieux à même de répondre rapidement à certain nombre de contraintes. De fait, l'organisation en teams permet, entre autres avantages, d'assurer un meilleur suivi des fournisseurs et un traitement adapté des ouvrages selon l'urgence de leur présence en rayon.

L'existence d'un service de l'utilisateur à côté des grands services classiques consacrés aux tâches proprement bibliothéconomiques est déjà en soi révélatrice : adaptée ou non, il y a à Constance une prise de conscience et une politique de l'accueil, si bien qu'on n'abandonne pas les contacts avec le lecteur aux initiatives ponctuelles d'individualités douées ou appréciant les contacts humains, mais qu'on le juge

"organisable" et que l'on l'inscrit dans la durée ( ce qui, en soi, implique aussi une notion de perfectibilité, en tous cas, d'évolution).

En l'occurrence, ce "service (ou département) de l'usager" a pour mission explicite d'assumer et de coordonner tous les services qui mettent directement en contact les usagers et le personnel de la bibliothèque mais aussi toutes les mesures matérielles facilitant l'accès du public à ces services.

## 1.2) Les principaux postes de responsabilité

La répartition des postes de responsabilité à l'intérieur de ce département dénote elle-même d'une certaine conception de l'accueil; les postes se répartissent notamment selon deux modalités principales:

- d'une part, les postes directement rattachés au service lui-même
- d'autre part, les postes plus autonomes, conçus selon le principe des teams et qui, pour des raisons de proximité à l'usager et de coordination des services rendus, se situent dans le département de l'usager. C'est le cas de l'équipe d'acquisition et de traitement du fonds audiovisuel: cette petite équipe se situe dans les locaux du département accueil et participe aux réunions de service bi-mensuelles mais elle rend avant tout des comptes aux conservateurs responsables des acquisitions et constitue un fonds sur la base d'enregistrements et d'achats en suivant leur avis ou celui des étudiants et enseignants en médiatologie. Amenée à avoir plus de contacts avec l'usager du fait de ce mode de constitution des fonds et des compétences que requiert la manipulation de certains matériels, cette équipe a tout naturellement été rattachée au département "accueil".

Quatre postes sont sous l'immédiate direction du responsable du service, assimilé conservateur :

- \* un poste de coordination qui cumule les responsabilités d'établissement des plans de travail, de collection des statistiques relatives aux usagers, de diffusion de l'information et des questions matérielles

relatives à l'espace public de la bibliothèque. Ce poste est occupé par un bibliothécaire.

\* Sous la même responsabilité, bien que formellement distinct, se trouve le poste chargé des questions relatives au prêt sur place qui supervise les équipes de magasiniers chargés du rangement en rayon et les activités relatives à l'enregistrement des emprunts.

\* un poste chargé du prêt entre bibliothèques, sous la direction d'une bibliothécaire assistée d'une seconde bibliothécaire.

\* un poste chargé des réclamations, du service d'inscription et de la banque d'information (avant tout, et par exception avec le reste du personnel, de leur plan de travail), ce poste est également attribué à une bibliothécaire.

Les deux premiers postes réunissent sous une même direction des activités très diverses et la désignation officielle de leur responsable est "organisateur du département". Beaucoup plus tournés vers une logique de fonctionnement interne que les deux autres postes, ils imposent une collaboration étroite avec les différents conservateurs chargés des acquisitions (ces activités, pour une grande part, s'inscrivant dans la continuation logique de la leur) mais aussi avec la direction du département et de la bibliothèque. Ils étaient ainsi l'occasion d'évaluer le degré d'intégration du département aux services internes.

Les tâches qui relèvent directement de ces postes sont essentiellement l'élaboration des plans de travail et les mesures quotidiennes relatives aux locaux comme de superviser le travail de l'entreprise chargée du nettoyage. Basé sur la rotation de petites équipes, le planning des personnels ne présente pas, en soi, de difficultés insurmontables mais les pertes d'heures de travail pour des raisons syndicales, de santé ou de congé d'anniversaire imposent de doser sagement le recours aux vacataires: selon le responsable du poste, environ 20% des heures de travail sont ainsi perdues par an et c'est l'appréciation de ce type d'urgences qui sollicite beaucoup d'énergie.

Le responsable de ces postes doit par ailleurs veiller à tous les problèmes relatifs à l'aménagement et à l'équipement des locaux, il lui revient, selon lui, d'en appréhender l'importance et de faire circuler l'information soit en direction des magasiniers responsables de secteurs, soit en direction des conservateurs.

C'est alors le conservateur responsable du département qui sert de relais dans les réunions hebdomadaires des conservateurs; la décision est prise en commun par un vote à valeur consultative et mentionnée dans un protocole qui n'est pas seulement soumis aux seuls responsables mais encore à l'ensemble du personnel. Il s'agit dès lors de faire appliquer ces décisions, quitte à les rediscuter, mais avec l'ensemble du personnel du département, en réunion de service. Il m'a été donné d'assister à plusieurs réunions de cette nature et les questions débattues portaient aussi bien sur la politique générale de l'établissement que sur la nécessité de substituer des rayonnages doubles à des rayonnages simples dans le centre d'information.

Le fait que les décisions soient prises de façon collégiale assure une certaine cohérence à la politique de la bibliothèque et évite l'isolement du département usager en impliquant les conservateurs chargés des acquisitions. Le responsable des postes assure alors la transmission de l'information et prend les mesures permettant l'application des décisions en collaboration directe avec le directeur du département.

De même, les réunions de département sont souvent l'occasion de demander aux magasiniers de veiller à tel ou tel aspect matériel des rayons sous leur responsabilité: ici pour placer des tables non encore utilisées, là pour apprécier le degré d'encombrement de telle ou telle étagère. Plus que les entretiens, c'est ici l'observation qui m'a permis d'appréhender le poids des uns et des autres dans les décisions relatives à cet aspect. En l'occurrence, le travail de coordination/communication interne au service apparaît nettement à la charge du poste susmentionné d'autant que son responsable est l'interlocuteur naturel du personnel dans la mesure où il organise également son planning et supervise ses tâches.

Les tâches d'information sont, quant à elles, menées en étroite collaboration avec les conservateurs concernés: les guides d'utilisation sont ainsi rédigés en commun, les seconds assurant le contenu intellectuel des brochures et le premier leur mise en page et leur édition et veillant à l'approvisionnement de la banque de prêt. C'est là cependant une tâche secondaire, les guides, une fois élaborés, ne nécessitent plus que de simples rééditions voire une succincte mise à jour.

**Le poste de direction du PEB** se décline en deux tâches majeures: d'une part, l'organisation des activités du personnel, celui-ci venant des différents secteurs de la bibliothèque (la tâche de bibliographie est une tâche annexe pour 15 bibliothécaires appartenant aux teams ainsi que pour 7 stagiaires conservateurs ou bibliothécaires), d'autre part, le contrôle des travaux et la décision d'affectation des demandes de prêt. Le traitement des demandes s'organise en effet en deux temps: les ouvrages demandés font l'objet d'une recherche soit dans les catalogues informatisés, soit sur microfiches, les références difficiles à trouver sont confiées à des bibliothécaires plus expérimentés. Dans un second temps, les fiches sont supervisées par la responsable et expédiées directement, dans 95% des cas, aux bibliothèques concernées (c'est à dire sans centralisation des demandes à Stuttgart ou se trouve le catalogue central). La responsable est ainsi essentiellement en contact avec les bibliothèques de la région d'autant que plusieurs bibliothèques des environs financent, depuis 1990, une navette automobile. Un dernier aspect non négligeable, et jugé plus intéressant, de ce poste consiste à recevoir les demandes non satisfaites et à tenter d'ultimes recherches, notamment auprès des centres de documentation des organismes de publication ou en direction de l'étranger (essentiellement les Etats-Unis). Les contacts directs avec le lecteur sont rares: les demandes d'éclaircissement (en cas de fiches incomplètes) ou avis d'échec sont le fait soit de cette responsable soit de son assistante et se présentent sous formes de formulaires à cocher. Si des explications sont toujours possibles, elles sont peu demandées et ce sont surtout les enseignants qui les sollicitent.

Il faut noter par ailleurs que la collecte de statistiques relatives au PEB actif comme passif est, depuis peu, partiellement à la charge de la directrice de ce service car Constance cherche à moderniser le prêt entre bibliothèques.

Une grande partie du suivi des prêts est assurée par l'OPAC de la bibliothèque et les trois premiers rappels pour retard sont automatiquement expédiés. La responsabilité du service réclamations se justifie avant tout par la nécessité d'un interlocuteur entre la bibliothèque et l'utilisateur afin de résoudre les litiges. L'essentiel de l'après-midi est occupé par ces **entretiens avec les lecteurs, activité éprouvante** -car elle exige beaucoup de diplomatie- mais également **appréciée par la personne qui l'occupe pour sa variété.** Ce poste est en relation avec de très nombreux services de la bibliothèque, la perte d'un ouvrage par un lecteur imposant de s'adresser aux conservateurs respectifs (pour juger de la nécessité de racheter l'ouvrage), aux équipes de traitement du livre pour estimer le prix du traitement de l'ouvrage, au PEB lorsque l'ouvrage n'est plus édité et qu'il faut le photocopier, au service d'équipement pour estimer le prix d'une reliure dans ce dernier cas... Les rapports avec les librairies de la ville se bornent à une commande dont la facture sera directement adressée au lecteur fautif.

On notera par ailleurs que le prêt entre bibliothèques appartient à ce service alors qu'il est traditionnellement distinct dans les autres bibliothèques en Allemagne comme en France. Le fait que nous nous trouvions en bibliothèque unique est certainement pour beaucoup dans ce rattachement, la plupart des bibliothèques universitaires s'estimant déjà satisfaites lorsqu'elles sont parvenues à coordonner le PEB dans une structure commune. Toutefois, ceci participe également d'une certaine conception du service au public : la bibliothèque n'est plus perçue uniquement comme un lieu disposant d'un certain nombre de volumes mis à la disposition du lecteur mais aussi comme un service de fourniture de documents, on y doit dès lors considérer le prêt entre bibliothèques comme le prolongement logique de son activité de constitution de collection et d'accueil du lecteur et concevoir ainsi la bibliothèque dans un réseau : la dissociation n'est pas de mise puisqu'elle porte sur

les moyens non sur la finalité qui reste la même à savoir la satisfaction de l'utilisateur.

Une seconde remarque est relative aux multiples activités du poste de coordination: la manipulation des statistiques relatives aux emprunts permet d'assurer une bonne répartition des personnels en fonction des flux que l'on peut dégager avec certitude, elle peut également influencer sur certains choix relatifs au fonctionnement des banques de prêt, notamment en termes d'horaires, mais aussi en termes de signalisation ou d'information au lecteur, nous reviendrons plus tard sur ces deux questions mais il s'agissait de relever d'ores et déjà cette association entre instruments d'évaluation et responsabilité effective c'est à dire pouvoir de réaction immédiat au double sens du terme.

## 2) Répartition des tâches:

### 2.1) Ressources internes:

Le service comprend 48 personnes pour un total de 41,55 postes. Seuls de rares membres du personnel exercent une activité unique, les deux principales activités partagées étant, pour le personnel, le classement et le rangement en rayons ( l'essentiel du fonds est en libre accès ) et l'enregistrement des prêts.

Néanmoins, le travail aux banques de prêt n'excède pas plus de deux heures, les magasiniers fonctionnant en équipes de deux et se partageant la responsabilité d'une section. Cette égale répartition des tâches en contact avec le public et des tâches de rangement se généralise dans les bibliothèques, elle a l'avantage de ne pas condamner le personnel à une activité unique et la relation avec le public est ressentie de façon globalement positive, sinon toujours valorisante ainsi qu'on a trop souvent tendance à l'affirmer par principe. Un autre intérêt de cette répartition est la gestion souple du planning du personnel, les postes de prêt fonctionnant par plages de deux heures, les modifications de dernière minute se révèlent aisées. Il faut également noter qu'en raison des larges horaires d'ouverture et de l'absence de fermeture annuelle, il

n'est jamais procédé au reclassement systématique des ouvrages alors même que l'essentiel du fonds est en libre accès : l'une des tâches que se partagent deux membres du personnel de ce service est de retrouver les ouvrages portés manquant soit à l'occasion d'une demande de prêt inter, soit par la réclamation d'un lecteur. Parallèlement, certains membres du personnel effectuent l'essentiel de leur activité le soir, leurs conditions de travail font d'ailleurs l'objet d'un contrat spécial.

Une exception à cette générale polyvalence : le personnel du poste de référence, équipe de trois bibliothécaires à temps pratiquement complet et celui du poste d'accueil, équipe de trois personnes pour deux postes et demi. Ceci est important à signaler car les récentes décisions managériales ont partiellement modifié cet état de fait de façon révélatrice comme nous le verrons plus loin.

## 2.2) Ressources externes

Deux services principaux monopolisent les ressources externes, ils nécessitent tous deux le recours à un personnel qualifié, il s'agit du PEB et de l'information au lecteur. Cette collaboration se décline sous plusieurs aspects et un bref exposé permettra de souligner l'intérêt de cette coopération entre services du point de vue de l'organisation du service et de l'accueil en général.

\* La banque de référence est ouverte durant cinq heures les samedis et tous les autres soirs de la semaine jusque 17 heures, un roulement a été instauré pour permettre un fonctionnement prolongé de ce poste si bien que chaque conservateur doit assurer des permanences mensuelles à la banque de référence tandis que des bibliothécaires expérimentés assument la charge du samedi. Le service "accueil" peut ainsi se permettre des horaires d'ouverture plus importants en disposant d'un surcroît horaire en personnel qualifié. La nécessité pour ces personnels de répondre à des demandes d'information générales sur la bibliothèque, les ramenant de plain pied à la finalité de leur tâche, peut leur permettre de relever certains dysfonctionnements ou, plus communément, les rappelle à

l'importance qu'il y a à réduire l'écart entre la réalité de l'organisation interne et sa perception par l'utilisateur, réalité très souvent occultée par les impératifs proprement bibliothéconomiques qui président à leur tâche quotidienne. Toutefois, cette obligation de service est souvent ressentie comme telle et la trivialité des questions du lecteur moyen induit à regarder cette tâche comme déqualifiante et à lui préférer la formation de l'utilisateur<sup>8</sup>.

\* La formation du lecteur est à la charge du personnel permanent du service d'information, néanmoins, certaines formations spécialisées, comme les formations à la bibliographie ou à l'utilisation des CD ROM sont menées par les conservateurs. De plus, lors des rentrées universitaires, ils assurent principalement les visites guidées quotidiennes de la bibliothèque qui sont alors proposées à l'utilisateur pendant plusieurs semaines.

\* Le PEB fonctionne sur le même principe d'investissement momentané des personnels en fonction de la demande de l'utilisateur : il mobilise, selon l'importance et la complexité des demandes un certain nombre d'heures de bibliothécaires à raison de deux à trois heures quotidiennes de recherche bibliographique. La moyenne pour l'année, selon la responsable du service, s'élève ainsi à dix heures par semaine pour une quinzaine de personnes, stagiaires non compris.

Ce principe assure une adaptabilité certaine au service "accueil" et repose sur une conception souple de l'organisation du travail orientée autour des besoins de l'utilisateur : besoin de formation prioritaire en début de semestre, besoin mieux réparti de formations spécifiques, besoin, enfin, d'une littérature spécialisée non disponible sur place.

---

<sup>8</sup> Cette remarque se fonde sur les déclarations de trois conservateurs.

### 3) Une approche organisationnelle de l'accueil

Ces premiers éléments, joints à d'autres mesures, devraient permettre d'évaluer le degré d'adaptation de l'organisation aux impératifs de l'accueil.

#### 3.1) Anticipation des besoins

Une approche organisationnelle du problème de l'accueil doit avant tout reposer sur une série de mesures prévisionnelles fiables des besoins. Le lien statutaire entre le recueil de tous types de statistiques relatives à la bibliothèque et l'établissement du planning du personnel a déjà été précédemment souligné: la manipulation des statistiques relatives aux emprunts permet d'assurer une bonne répartition des personnels en fonction des flux que l'on peut dégager avec certitude, elle peut également influencer sur certains choix relatifs au fonctionnement des banques de prêt, un poste d'emprunt "de secours" nouvellement installé, eu égard à l'augmentation croissante des emprunts, devrait permettre de confirmer cet avantage. Les seules statistiques d'enregistrement de prêt sont des indicateurs fiables sur la durée, les mois les plus chargés<sup>9</sup> ( octobre et novembre) pouvant être aisément identifiables et abordés avec un surcroît d'auxiliaires étudiants. Les enregistrement d'emprunts se faisant informatiquement, ce type d'instrument de mesure n'est pas difficile à mettre en place; de même qu'il n'est pas difficile de dégager un ratio nombre d'étudiants/nombre d'emprunts pour mieux appréhender l'augmentation de l'effectif étudiant et ses conséquences sur l'accueil, notamment en termes de gestion des flux à la banque de prêt.

La bibliothèque dispose également d'un système de réservation qu'elle évalue avec régularité en relevant non seulement le nombre de réservations sur l'OPAC, mais encore les ouvrages réservés et non empruntés par la suite, une croissance de la demande comme une augmentation du pourcentage de non emprunts pouvant amener à prendre d'autres mesures quant aux conditions générales de retrait de ces ouvrages ou quant à la responsabilité de leur délivrance à l'utilisateur.

---

<sup>9</sup> voir annexe.

C'est ainsi que l'on a procédé, depuis peu, à la réorganisation de cette tâche.

### 3.2) Le principe de polyvalence

Déjà évoqué dans l'association classement en rayons/enregistrement des prêts, ce principe est en voie de généralisation pour tous les postes en contact direct avec le public.

Une modification récente des lieux a permis de rapprocher le service chargé à la fois de l'inscription du lecteur et de la délivrance des ouvrages en prêt inter avec les postes d'emprunt et de retour des ouvrages. Ces postes demeurent distingués spatialement par des accès différents, le premier se trouvant en dehors de la zone de contrôle antivol, mais ils communiquent entre eux par les rayonnages où se trouvent disposés à la fois les ouvrages réservés et les ouvrages demandés par PEB. Les horaires d'ouverture du service d'inscription étaient auparavant très restreints du fait du petit nombre ( deux personnes et demie ) de personnel légalement autorisé à toucher des sommes d'argent. Cette nouvelle disposition permet à toute personne travaillant à l'enregistrement des prêts d'inscrire un lecteur ou encore de lui confier un livre emprunté dans une autre bibliothèque du pays, toutes activités qui ne demandent pas la manipulation de liquidités. Ces services au lecteur voient ainsi leurs horaires d'ouverture hebdomadaires passer de 38.45 à 90 heures.

De même, le personnel du poste d'inscription pourra être amené à délivrer les ouvrages réservés ( il dispose pour ce faire d'un appareil d'enregistrement ) et, éventuellement, à soulager le personnel à l'enregistrement dans les moments de grande affluence en se déplaçant jusqu'au poste d'emprunt supplémentaire.

Les premières observations faites, mais sans grand recul, l'expérience ne datant que d'un mois, amènent à conclure à une véritable redistribution des charges de travail dans la mesure où, ce que je continuerai à nommer, faute de mieux, le service d'inscription bien que cette appellation ne soit plus guère valable, ce service, donc, sans

porte de contrôle et n'imposant pas de passer les portes de la bibliothèque attire les gens pressés qui souhaitent simplement retirer un livre réservé par leurs soins. Ceci constituera, si cet effet inattendu se prolonge avec la rentrée des étudiants, un **surcroît de travail** important pour cette partie du personnel et, par voie de conséquence, une **dégradation du service** tandis que les demandes de service allant dans le sens inverse ne sauraient être que ponctuelles - du fait de la faible fréquentation en soirée - et mieux réparties dans le temps.

J'ai voulu confirmer cette observation empirique faite conjointement avec le personnel par le questionnement tout à fait aléatoire d'un petit nombre d'usagers<sup>10</sup> : mon impression s'en est trouvée confirmée et j'ai obtenu, de trois personnes, la remarque supplémentaire indiquant que ce service était auparavant connu pour sa rapidité à l'inverse des services de prêt soumis aux aléas de l'affluence.

Il convient d'être attentifs à ces effets inattendus de la polyvalence afin de ne pas rendre celle-ci insupportable au personnel en déséquilibrant un service.

Certains postes, enfin, confiés à des personnels peu qualifiés, permettent d'appuyer les responsables de tel ou tel service en cas de besoin, cette formule n'est pas, en soi, très originale, mais son intérêt réside ici dans la définition même de ces postes - qui peuvent représenter jusqu'à cinq tâches diverses - et leur rattachement au service d'accueil<sup>11</sup>.

### 3.3) Gestion souple des temps partiels et des vacataires

La législation allemande permet un large recours aux emplois d'étudiants en particulier, les larges horaires d'ouverture sont rendus possibles par une dotation particulière en heures de travail. C'est ainsi, par exemple, que la bibliothèque de Constance bénéficie, pour

<sup>10</sup>Il s'agit d'un échantillon de huit étudiants et de deux usagers dits "externes" interrogés en période de relative affluence (début d'après-midi) dans le cours de deux journées à deux semaines d'intervalle. Ces personnes sont toutes des habituées de la bibliothèque et ont été informées de ce changement de fonction par le prospectus présentant les nouveaux aménagements (pour 6 d'entre elles) et par ouïe-dire (pour les 4 dernières).

<sup>11</sup> voir en annexe l'organigramme du département accueil.

l'année 1993, d'un total d'heures étudiantes s'élevant à 8472 dont 3600 heures accordées pour ses ouvertures nocturnes.

L'intérêt de ces heures est qu'elles ne sont pas mensualisées mais gérables en fonction des besoins durant toute l'année. C'est ainsi que les périodes de vacances du personnel durant les mois d'été ont été partiellement compensées par 921 heures de travail étudiant ( contre une moyenne mensuelle de 540 heures ).

Le responsable du service dispose ainsi d'un capital horaire annuel parallèlement à celui, mensuel, de son personnel fixe. La tâche essentielle des étudiants est similaire à celle des magasiniers, en sorte que cette répartition adaptée du temps de travail se répercute sur l'accueil au public notamment pour l'enregistrement et le retour des ouvrages mais aussi le classement dans la journée des ouvrages en rayon.

Ces vacataires sont les garants de la souplesse de fonctionnement du service "accueil", et, pour reprendre l'expression de Michel Melot, ils représentent "une formule permanente et constitutive du fonctionnement de la bibliothèque". Le fait que certaines heures soient octroyées en raison des horaires d'ouverture souligne bien que la bibliothèque est parvenue à faire passer ce message auprès de l'université.

Il est à noter toutefois que des raisons d'économie ont conduit la direction de l'université à réduire l'autre plage horaire de vacataires, les résultats sur l'accueil en ont été immédiats - et très révélateurs de l'impact considérable de cette politique des vacataires sur l'accueil - puisque, depuis 1992, il est demandé aux étudiants de ranger eux-mêmes en rayon les ouvrages consultés. Le sacrifice de cette offre de service qui compensait d'un point de vue pratique l'impossibilité de procéder à un reclassement total, qu'il soit mensuel ou seulement annuel, a accru d'autant les déclassement d'ouvrages et renforcé pour l'utilisateur les inconvénients de l'accès libre.

Après avoir examiné l'accueil essentiellement d'un point de vue quantitatif, c'est à dire en termes de quota horaires et de gestion des

flux, il convient d'aborder l'aspect purement qualitatif des rapports avec l'utilisateur mais ce toujours du point de vue organisationnel.

#### 4) Un service à l'interface

##### 4.1) Localisation du service

Le service "accueil" est localement décentralisé, il se situe au niveau quatre du bâtiment, celui-là même qui fait communiquer les deux secteurs principaux de la bibliothèque : les secteurs G ( Geisteswissenschaft ) et S ( Sozialwissenschaft ). Ce niveau regroupe toutes les sorties de l'espace public de la bibliothèque et offre un accès au bâtiment d'administration. Cette position le situe symboliquement à l'interface entre l'utilisateur et les services internes de la bibliothèque.

##### 4.2) Travail en front-office

Cette position garantit au personnel la possibilité de passer plus aisément des services internes à l'espace public de la bibliothèque. Les récents aménagements ont vérifié la tendance actuelle à l'effacement du back-office dans la mesure où toutes les activités de rapports direct avec le public ont été installées dans l'espace public. Le poste de réclamations se trouve désormais non loin des postes d'emprunts dans l'entrée principale; le service d'inscription au lecteur n'est plus directement rattaché aux services internes mais aux postes d'emprunts de l'entrée principale. On voit ainsi que se trouvent regroupés une grande partie des services au lecteur; un second pôle important est constitué par les services de référence et de PEB au coeur du centre de référence.

Outre les avantages de ce regroupement pour faire face aux aléas de la demande (en vertu du principe de polyvalence précédemment développé), ceci permet d'informer le lecteur de l'existence d'un service mieux que ne le ferait la plus efficace des signalisations. Le personnel est également plus disponible pour l'utilisateur : il n'a pas à se déplacer vers l'espace public non plus que le lecteur n'a à se rendre dans les services ( ce qui décourage souvent bien des démarches ).

Le poste de PEB est très logiquement installé à proximité des ouvrages de référence, mais sa présence dans l'espace public peut se motiver également par un souci d'information sur le service : l'utilisateur connaît l'existence de ce service pour le voir fonctionner quotidiennement face aux postes de consultation de l'OPAC. En l'absence des bibliothécaires de référence, ce service est l'interlocuteur "de secours" de l'utilisateur, ce qui ne va pas bien souvent sans le gêner dans son travail. La proximité de la banque de référence et de celle du PEB assure également le lien symbolique aux yeux de l'utilisateur entre les fonds propres de la bibliothèque et la documentation extérieure à la bibliothèque: il faut souligner ici la correspondance entre la politique de la bibliothèque et la mise en scène des services d'autant que les derniers aménagements ont amené à redéfinir la position stratégique de chacun.

#### 4.3) La garantie d'un interlocuteur unique

Il peut sembler paradoxal, après avoir évoqué l'évolution vers la polyvalence, de parler d'interlocuteur unique; cependant, certains postes sont clairement identifiés à une seule personne et ce notamment dans le quatrième service du département, à savoir celui qui gère les relations directes, "institutionnalisées" à l'utilisateur.

L'un des avantages énoncés par l'organisation de ce regroupement en un service unique est l'identification d'un interlocuteur unique : le directeur du service, qui est l'intercesseur ultime en cas de litige, capable, donc, d'introduire une certaine souplesse dans les multiples règles qui régissent les rapports de l'utilisateur à la bibliothèque ou de trancher lors de conflits opposant le personnel et un lecteur. La bibliothèque cherche ainsi, de façon très simple, à conserver un aspect "humain" nécessaire à son image dans le public d'autant qu'elle constitue une structure imposante aux règles de fonctionnement multiples qui peuvent sembler obscures voire hostilement bureaucratiques à l'utilisateur moyen<sup>12</sup>. Une autre tâche de relations publiques confiée au directeur du

<sup>12</sup> Je traduis ici les propos du chef du département.

service est l'accueil des professeurs nouvellement nommés et une apologie par la démonstration de la structure originale de la bibliothèque.

De même, le service des réclamations est confié à une personne unique alors que ce service n'existe pas dans la plupart des bibliothèques universitaires où cette tâche constitue une activité secondaire surtout dans les bibliothèques informatisées et où le suivi des cas les plus litigieux est sous la responsabilité des conservateurs des domaines d'acquisition concernés. Encore une fois, ceci revient à humaniser quelque peu l'image de la bibliothèque, l'interlocuteur étant toujours en mesure de transiger avec le règlement très strict de la bibliothèque. Ce type de poste exige ainsi de fréquentes prises d'initiatives et l'intérêt de l'utilisateur autant que la cohérence de la bibliothèque en la matière repose sur la stabilité du personnel. La conception du programme informatique prévoit et favorise ces prises d'initiative puisqu'il y a moyen de stopper momentanément, par une procédure manuelle simple, l'enchaînement des rappels au lecteur si ce dernier s'est manifesté pour justifier son retard par exemple; c'est ainsi qu'il a été procédé en 1992 à 500 interruptions de cette nature.

Il faut souligner par ailleurs que ce critère d'interlocuteur unique vaut pareillement à l'intérieur des services lorsqu'il s'agit, par exemple, de procéder au remplacement d'un ouvrage perdu ou détérioré

Le même principe prévaut encore pour les bibliothécaires de référence en contact permanent avec le public, il autorise, entre autres, une certaine familiarité qui favorise la demande de renseignements et permet le suivi particulier d'un lecteur dans ses recherches.

Ceci n'est pas non plus contradictoire avec le minimum à savoir pour chaque membre du personnel afin de pouvoir renseigner le lecteur; tout au contraire, il est très aisé de renvoyer celui-ci au bon interlocuteur si bien que s'en trouve facilitée l'identification des personnes ressources du côté des personnels et celui des fonctions du côté des usagers.

## 5) Le rôle de la banque de référence dans ce contexte

Une des tâches du service d'information au lecteur est d'assurer ce dialogue usager/bibliothèque mais il convenait de lui assurer une place particulière étant donnée son importance dans ce dialogue.

### 5.2) Présentation de l'enquête

Les statistiques établies à la banque de référence devaient permettre de dégager l'importance de cette tâche : les fiches à remplir par le personnel les engageaient à distinguer les questions en rapport direct avec les services internes de la bibliothèque ou avec l'extérieur des questions plus proprement bibliographiques ou liées à l'espace public de la bibliothèque. Malheureusement, la période choisie pour ces statistiques, période relativement calme de vacances, n'a pas permis d'obtenir des résultats particulièrement probants sur cette question puisque seules 2,4% des transactions ont mis la banque d'information en rapport direct avec les services ou avec l'extérieur. J'essaierai d'évaluer s'il convient de relativiser ces résultats en m'appuyant, en premier lieu sur les témoignages du personnel de référence, d'autre part sur les matériels et documents à disposition des bibliothécaires de référence.

On notera toutefois que, sur la période du mois de septembre, sur 2387 questions posées à la banque d'information, 49 questions ont été orientées vers les services internes de la bibliothèque, dont les conservateurs et les teams, questions qui se répartissent comme suit :

- 22 questions concernant le " *recherchierdienst*", c'est à dire la demande de localisation d'un document non sorti mais introuvable en rayon. Les ouvrages expédiés à la reliure, principalement des périodiques, peuvent ainsi être photocopiés par l'utilisateur s'ils se trouvent encore dans la bibliothèque, au service reliure notamment
- 16 questions portant sur les catalogues (en l'occurrence, essentiellement sur l'OPAC de la bibliothèque). Les ouvrages étant catalogués sommairement au moment de la commande, leurs références se trouvent déjà dans l'OPAC et un usager peut demander à savoir s'il est en cours de traitement afin de pouvoir le consulter.

- 3 questions concernant les modalités d'usage de la bibliothèque (il s'agissait d'assurer la satisfaction de besoins particuliers non explicitement prévus par la bibliothèque).
- 6 questions d'orientation vers les services concernés.
- 1 question particulière.

On peut en conclure que l'essentiel des relations avec les services porte sur la localisation des documents dans les services eux-mêmes, le lecteur doit être en mesure, s'il ne trouve pas l'ouvrage recherché, de savoir pourquoi et comment, ceci évite les frustrations et autorise éventuellement la photocopie de l'ouvrage momentanément indisponible. On perçoit donc mieux le rôle de transmission indispensable de l'information assuré par le service de renseignements : il assure, autant que faire se peut, la compatibilité entre les impératifs proprement bibliothéconomiques et les besoins du lecteur et contribue à la transparence de fonctionnement de la bibliothèque.

## 5.2) Les outils et les principes:

### 5.2.1) Consignes

Le mot d'ordre du service de référence est de répondre à toute question, qu'elle concerne de près ou de loin la bibliothèque. Les bibliothécaires affirment ne pas s'imposer de quelconques limites, même si, durant les périodes d'activités intenses, ils reconnaissent respecter certaines priorités, essentiellement cependant en ce qui concerne les demandes par correspondance ou les travaux différables comme les photocopies de documents demandées hors cadre PEB et dont la responsabilité leur incombe.

Ce mot d'ordre s'explique partiellement par l'importance du personnel de ce service relativement à ce que connaissent les bibliothèques universitaires allemandes : trois bibliothécaires travaillent ainsi en permanence à la banque d'information excepté le soir

et le samedi. Ce nombre lui-même ( avec toutes ses implications budgétaires), et le caractère restreint, nous y reviendrons, des tâches parallèles de ce personnel d'accueil témoigne de la volonté de l'organisation de conserver à ce poste la définition la plus large possible et de favoriser, grâce à une grande disponibilité, la prise d'initiatives. Cette prise d'initiatives s'organise sous forme de petits défis face aux questions les plus inattendues ou sous forme d'une attention particulière portée à l'actualité susceptible d'intéresser le lecteur. C'est ainsi que la période du référendum européen a amené à constituer une bibliographie sommaire et à établir une liste des cotes renvoyant à ce sujet. Le bibliothécaire de référence se constitue ainsi des outils provisoires ouverts sur l'extérieur et assure le lien entre la bibliothèque et son environnement.

Il est donc malaisé d'établir un inventaire des opérations relatives à cet aspect de la fonction de référence, c'est pourquoi l'inventaire explicatif des outils à disposition de ce service permettra d'en donner une idée plus précise.

#### 5.2.2) Lien avec les services internes

Le service de référence n'a pas vocation à répondre à toutes les questions concernant la bibliothèque mais il doit être en mesure de canaliser le lecteur vers le bon interlocuteur. Il n'a pas vocation à tout faire mais à tout assumer, pour traduire les propos du directeur du département accueil. Les statistiques rendent compte de la réalité de cette fonction même s'il faut confirmer son importance par l'observation des moyens que se donne la structure pour ce faire.

Parmi ces moyens, on peut dénombrer :

- l'annuaire téléphonique de la bibliothèque qui liste l'ensemble des personnels et leurs attributions respectives.
- une liste, plus aisément manipulable, contenant les numéros de téléphone des conservateurs, ceux du service de reliure et du service des périodiques ( parce que plus fréquemment contactés que les autres), des responsables de l'OPAC ainsi que du service de traitement du livre ( un livre est signalé par l'OPAC de Constance dès la commande et l'on doit

pouvoir suivre son parcours dans les services pour répondre aux demandes des usagers pressés),

- le planning des personnels,
- la liste des noms des magasiniers et des secteurs à leur charge,
- le compte-rendu des réunions hebdomadaires des conservateurs ( ce compte- rendu récapitule, sous forme de questions diverses, l'actualité de la bibliothèque sous tous ses aspects).
- l'updater établi par les bibliothécaires du service de référence peut être également porteur d'informations sur les services tout autant que les questions et réponses écrites archivées par année ( seule la dernière année se trouve à poste dans la banque de référence).

L'actualisation de ces renseignements se fait essentiellement à l'aide du planning hebdomadaire, des remarques du classeur principalement destiné aux collègues qui se relaient pour les permanences en soirée et le samedi. De plus, les réunions bimensuelles du département "accueil" permettent de glaner des informations plus informelles mais tout aussi utiles.

Enfin, les rigueurs budgétaires imposant de résilier un certain nombre d'abonnements, un cahier de consultation des étudiants est disposé sur la banque de référence.

### 5.3.3) Place dans l'université

Le service de références a par ailleurs dans l'université une position particulière dans la mesure où cette dernière ne dispose pas de service d'accueil général. C'est donc à lui que revient la responsabilité d'orienter l'étudiant vers tel ou tel service d'accueil particulier, de l'informer des horaires de bus et autres données générales. Ainsi, la banque d'information dispose à portée de main :

- des guides des transports de Constance et environs,
- du plan des principales grandes villes environnantes et des localités rattachées au Landkreis de Constance,
- d'un atlas routier du sud de l'Allemagne,
- de l'annuaire téléphonique de Constance,

- d'une brochure d'information sur les principales activités culturelles et sportives de la ville de Constance.
- d'un répertoire des cours de formation continue dispensés dans la ville.

Plus loin dans la salle de référence se trouvent les autres annuaires téléphoniques et d'autres atlas comme le veut la vocation d'une salle de référence entendue au sens le plus large du terme.

Cet aspect de leur service ne représente, au dire du personnel de référence, qu'une part restreinte des questions posées. Ce que confirme la grille d'évaluation avec une proportion de 0,3% des questions posées. Leur appréciation personnelle pour subjective qu'elle soit, mérite d'être mentionnée à titre de témoignage, sa subjectivité même peut révéler une conception plus restrictive de leur rôle en désaccord avec leurs consignes plus générales de travail. Ceci n'est pas le cas : seuls certains renseignements spécifiques comme les horaires de bus, clairement signalés dans les guides généraux d'information de la bibliothèque, font partie des questions récurrentes. Les habitués de longue date savent seuls qu'ils peuvent obtenir ce genre d'informations assez inhabituel en bibliothèque.

L'environnement plus particulièrement relatif aux bibliothèques n'est bien entendu pas négligé et les bibliothécaires disposent de deux outils principaux:

- le "Jahrbuch der deutschen Bibliotheken EDV", répertoire des bibliothèques intégrées au réseau informatique allemand. Ce répertoire offre, outre les références de ces bibliothèques, une brève description du fonds et de son importance, ainsi que de la nature et le nombre des personnels. De l'aveu des bibliothécaires, il n'y est fait que très rarement recours.
- le "Library and information sciences dictionary", plus utilisé car les étudiants estivaux du Goethe Institut poursuivent souvent des recherches.

Pour ce qui est des informations sur l'université elle-même, elles consistent, comme on l'a vu, en des renvois d'orientation vers divers services ou divers bâtiments mais le service de références peut être

amené à répondre à des questions générales sur la nature des enseignements délivrés par l'université. Il dispose ainsi :

- du guide général de l'université,
- des guides d'étude des dix dernières années,
- de l'annuaire téléphonique de l'université.

Plus fréquentes que dans le cas précédemment évoqué, les demandes d'information à ce sujet se bornent cependant très souvent à demander la communication de tel ou tel guide d'étude.

Encore qu'il faille de toute évidence, réviser à la hausse les résultats obtenus, cet aspect de la fonction de référence à Constance reste largement minoritaire proportionnellement aux autres demandes d'information; mais, pour minime qu'il soit, il est fermement inscrit dans les attributions de ces postes autant que dans l'esprit du personnel car il doit contribuer à l'image d'une bibliothèque intégrée à son environnement à rebours de l'image, trop souvent véhiculée des bibliothèques centrales frileusement recroquevillées sur leurs prérogatives. Il est révélateur d'apprendre que certaines questions relatives à ce sujet émanent, en l'occurrence, des services de l'université eux-mêmes : la bibliothèque a gagné son pari d'intégration dans l'université<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Je fonde cette remarque sur le témoignage des bibliothécaires de référence et ai personnellement vécu, à la banque de référence, l'appel d'une secrétaire universitaire cherchant à localiser le bureau d'un enseignant.

## II. L'accueil et ses publics

Après avoir défini l'accueil et les tâches qui en relèvent dans le contexte du service "accueil", c'est à dire d'un point de vue organisationnel, il faut mettre en scène le second acteur de l'accueil, à savoir, l'usager lui-même, dans la mesure où il **construit l'offre de services** par son comportement, ses choix et sa plus ou moins grande maîtrise de la bibliothèque et des services qui lui sont proposés.

Poser cette question dans le cadre de l'accueil revient à se demander quels efforts sont faits pour optimiser les ressources de la bibliothèque et les services qu'elle propose tant par un accueil **différencié des différents segments d'usagers** (par quoi elle compense les défauts de sa structure unique) et par une gestion adaptée des contraintes liées à un fonds universitaire en libre accès que par une information adéquate.

Il ne s'agira pas tant, ainsi, de faire un exposé complet des services proposés par Constance que de considérer en quoi l'accueil, tel qu'il est conçu par la bibliothèque de Constance, centre ses interventions sur des difficultés reconnues et clairement identifiées: c'est à dire en quoi les réponses en termes d'organisation du département accueil sont adaptées aux besoins des usagers.

La méthode adoptée a consisté en une étude des publics de Constance et des données locales; l'enquête engagée auprès des publics a permis à la fois de dégager une certaine **typologie des comportements** en même temps qu'elle évaluait **la perception des services rendus** (exclusivement en termes de connaissance, c'est à dire de détention de l'information soit par le canal officiel de la bibliothèque, soit par le canal officieux du bouche-à-oreille).

## 1) Les publics de Constance

### 1.1) Environnement

\* Contexte national : La grande majorité des B.U allemandes n'ont pas la situation de monopole de Constance, mais doivent coexister avec une multitude de petites bibliothèques d'institut ou de recherche. A fonds équivalent ( de 1.200.000 à 1.500.00 volumes ), Constance fait partie des cinq bibliothèques uniques répertoriées dans le D.B.I. sur un total de 73 B.U<sup>15</sup>. Les implications de cette situation sont multiples : nécessité d'aménager des horaires d'ouverture importants, gestion de la fréquentation des usagers, fonctionnement des prêts, rotation du fonds...

\* contexte régional : La situation géographique de Constance lui vaut d'avoir un périmètre d'action large : celui-ci est limité au Sud par Les bibliothèques de Zurich et s'étend jusqu'à soixante kilomètres en Suisse de l'Est. Sur le territoire allemand, son rayon d'action est de 120 kilomètres, aux limites de celui des villes universitaires de Fribourg et de Tübingen. Ce "territoire" est cependant entendu dans un sens très large et de nombreux aménagements permettent d'accueillir des usagers plus éloignés. Il faut ainsi que la bibliothèque compte parmi ses lecteurs de nombreux étudiants suisses.

Enfin, Constance occupe une place particulière dans le paysage documentaire du Sud de l'Allemagne dans la mesure où la bibliothèque, très jeune, a été informatisée dès l'origine et où ses notices bibliographiques ( 1 million, à l'époque ) ont été reprises, en 1986, comme base de la banque de données du "réseau des bibliothèques du Sud-Ouest de l'Allemagne" (Südwestdeutscher-verbund), réseau dont l'université héberge par ailleurs le serveur.

#### Contexte municipal :

À Constance même, existent deux autres bibliothèques : la bibliothèque municipale et la bibliothèque de la Fachhochschule, elles sont directement liées à l'OPAC de la B.U: leurs ouvrages sont assimilés, pour ainsi dire, au fonds propre de cette dernière. Ainsi, l'existence de la bibliothèque d'école technique justifie la faible importance du fonds universitaire en matière de littérature technique.

<sup>15</sup> Deutsches Bibliotheksinstitut, *Deutsche Bibliotheksstatistik 1992*, p. 16-18.

Pour nous résumer, la bibliothèque universitaire de Constance en situation de monopole sur le campus universitaire même, se pense de longue date à l'intérieur d'un réseau ( et donc déjà en termes de proximité des services ): la part active qu'elle prend au SWB ainsi que la place qu'occupe le prêt entre bibliothèques dans sa politique de documentation en témoignent.

Par ailleurs, la géographie particulière des lieux (notamment l'obstacle naturel que constitue le lac lui-même) a conduit la B.U à un certain nombre d'aménagements - sinon à une politique clairement affirmée - et une réflexion s'est engagée de longue date sur la délocalisation de certains services. Cette réflexion s'est traduite pour l'instant en un service très informel de photocopies expédiées à domicile et moyennant frais de photocopie et d'envoi et en des recherches bibliographiques sur l'OPAC autour d'un thème précis: Une véritable Copy service est à l'état de projet notamment en direction des entreprises de la région qui recourent déjà, pour un certain nombre d'entre elles, aux services de la bibliothèque pour la photocopie de certains articles et la communication d'ouvrages qu'ils appartiennent au fonds de Constance ou qu'ils proviennent du PEB.

D'une manière générale, la bibliothèque est le lieu d'un échange postal intense entre l'envoi et la réception d'ouvrages depuis et en direction des localités environnantes c'est à dire hors-circuit PEB.

## 1.2) Quels publics?

Le choix de ce pluriel n'est pas indifférent : il est inscrit dans l'acte de création de la bibliothèque de Constance, c'est de ce point de vue qu'il faut engager la réflexion sur les services à l'utilisateur dans le cas plus particulier de Constance qui cultive son originalité de bibliothèque unique.

L'immatriculation des lecteurs distingue 5 grandes catégories d'utilisateurs:

- les lecteurs externes
- les étudiants
- les travailleurs de l'université
- les enseignants bénéficiant de conditions de prêt particulières
- les usagers du prêt entre bibliothèques

La bibliothèque de Constance est ouverte à tous les habitants de la ville et des environs sans restriction et sans frais. Ce public représente, théoriquement, une large moitié des usagers de la bibliothèque.

Pour mesurer clairement l'importance de ce public, il faut, plus encore que pour les autres catégories de lecteurs, en distinguer la part dite active. Le campus de l'université étant éloigné de la ville de Constance, la proximité d'avec le lieu de travail n'intervient en effet pas pour cette catégorie d'usagers ce qui peut jouer sur leur comportement de lecteurs. La bibliothèque comptait, une moyenne de 25025 lecteurs externes au cours du dernier semestre (avril à septembre 1993), un dixième de ces lecteurs a emprunté au moins un ouvrage ( pour une moyenne de huit volumes par usager actif) contre 12,2% pour l'ensemble de l'année 1990, date du dernier recensement annuel. L'enquête, menée auprès de 21 usagers externes, nous a révélé une fréquentation assidue (majoritairement plusieurs fois par semaine) de la part active de cette catégorie de lecteurs. C'est donc d'une catégorie d'usagers plus restreinte qu'il faut tenir compte (en particulier pour déterminer les échantillons d'enquête).

Un second groupe de ces usagers est représenté par les usagers des Tochterbibliotheken (bibliothèques filles, au nombre de six), il s'agit de petites bibliothèques des environs qui, selon les mêmes modalités que les entreprises, adressent des formulaires de demande de PEB à Constance laquelle puise dans son propre fonds, le cas échéant, les ouvrages dont elle dispose ou traite les demandes en PEB. Les entreprises appartiennent également à cette catégorie d'usagers.

Le public étudiant constitue la majeure partie des usagers de la bibliothèque, les conditions d'inscription sont très larges puisque tout

inscrit à l'université pour une durée de plus de trois mois peut obtenir une carte de lecteur; par ailleurs, chaque étudiant normalement inscrit à l'université l'est automatiquement à la bibliothèque, la carte d'étudiant ne faisant qu'un avec la carte de lecteur (il en va de même pour les travailleurs de l'université et leur carte de travail). La part des usagers actifs de cette catégorie s'élevait, au dernier semestre 1993 (période de vacances comprise), à 53% contre un taux annuel, en 1990, de 58,6%.

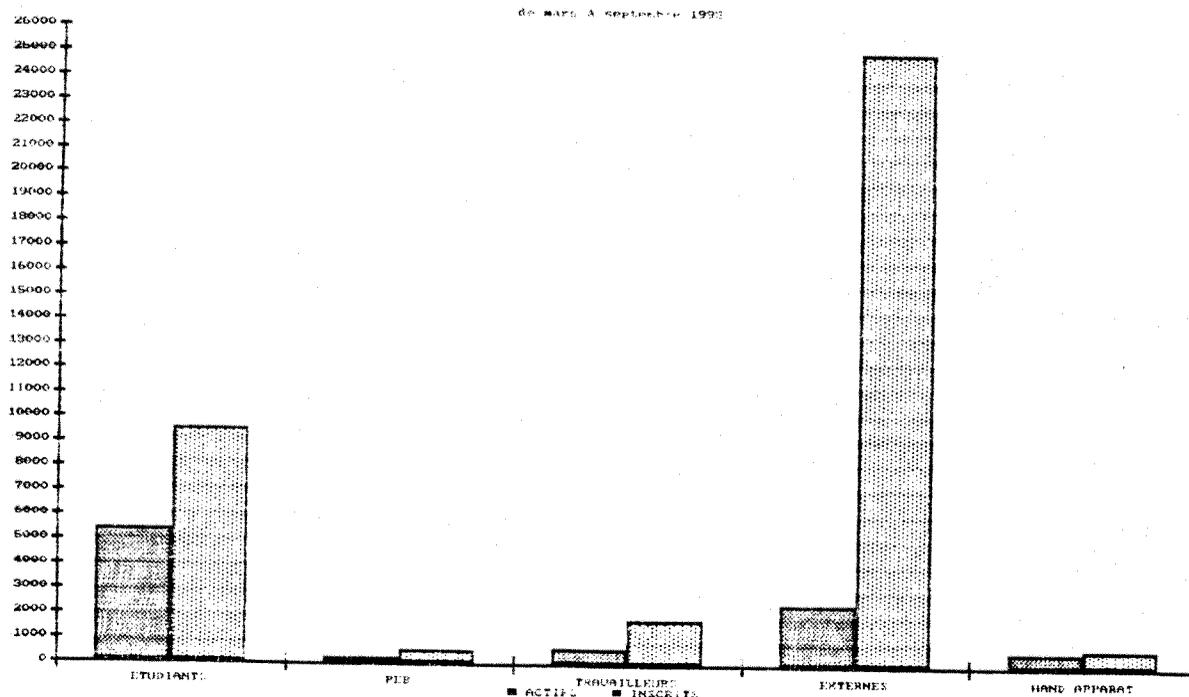
Ces étudiants représentent la part majoritaire des usagers de la bibliothèque, tant en termes d'emprunts qu'en termes de fréquentation: 55% des cent étudiants interrogés affirment fréquenter la bibliothèque plusieurs fois par semaine et 41% quotidiennement contre 3 étudiants qui ne s'y rendent qu'une fois par mois et un rarement.

Enfin, les enseignants et chercheurs représentent une partie beaucoup plus faible, mais très active (notamment dans le PEB) des usagers de la bibliothèque, ils sont 684 en 1992 à bénéficier du "Handapparat", système de prêt prolongé réservé aux enseignants.

La catégorie des travailleurs de l'université regroupe un public très divers comme son nom l'indique, elle représente une catégorie moindre des lecteurs actifs (6,5%).

### rapport actifs/inscrits

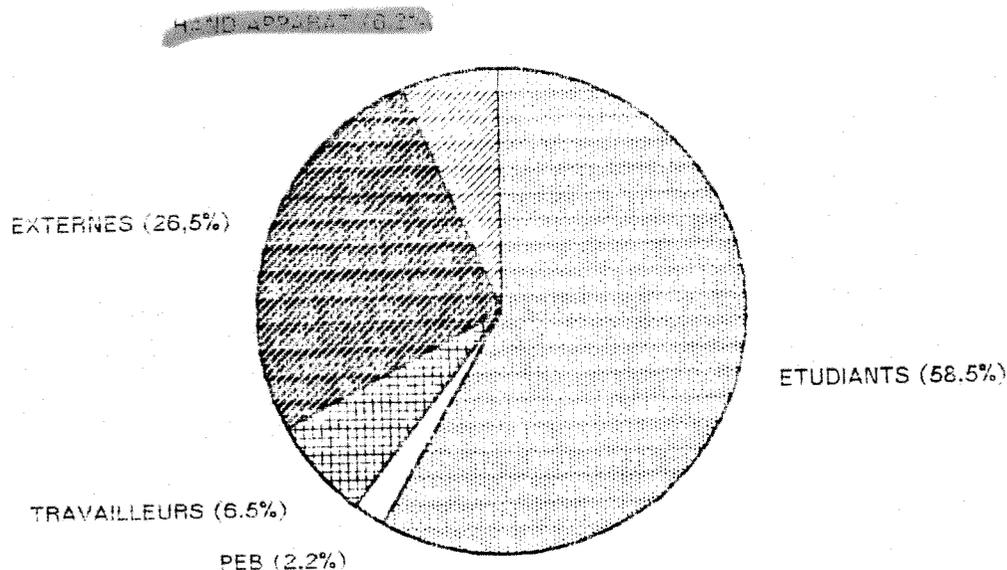
de mars à septembre 1993



Plusieurs constats s'imposent: l'existence d'un public externe qui, malgré une forte proportion de faibles lecteurs (les inscriptions étant valables d'une année sur l'autre) représentait en 1990, 25% des usagers actifs de la bibliothèque. Les chiffres nationaux concernant l'ex RFA font d'ailleurs état de 25 à 30% de lecteurs non universitaires et l'on notera au passage que la moyenne nationale française des lecteurs externes inscrits en B.U s'élevait à 9 % en 1989<sup>16</sup>.

Par ailleurs, le taux d'étudiants lecteurs actifs doit être majoré pour estimer le taux de fréquentation étudiante dans la mesure où certains étudiants peuvent fréquenter la bibliothèque sans emprunter, ce que confirme l'enquête menée auprès du public. Ce chiffre doit être comparé avec celui de la France avec, en 1989, un taux national d'inscription de 60%. On peut donc conclure à une fréquentation supérieure, au moins pour la bibliothèque universitaire de Constance, de la population étudiante cependant que le rapport usager externe/ usager étudiant n'est pas aussi nettement affirmé en faveur de ces derniers même lorsqu'il n'est question que des lecteurs actifs.

RAPPORT DES LECTEURS ACTIFS PAR  
CATEGORIES (mars à septembre 1993)



<sup>16</sup> Pallier, D., *Pauvres universitaires*, p.137.

Cette évaluation de la représentation des publics à Constance atteste de la présence de différents segments d'usagers; il s'agit dès lors d'estimer la prise en compte de cette segmentation et son impact sur les modalités de l'accueil à Constance.

Je vais donc procéder à une analyse des différents services d'accueil en m'appuyant à la fois sur l'observation personnelle, les entretiens que j'ai menés et l'enquête effectuée auprès du public ainsi que sur certains chiffres que la bibliothèque a mis à ma disposition.

L'enquête a été réalisée du 15 au 28 octobre, auprès de 126 usagers dont 100 étudiants, 21 externes et 5 travailleurs de l'université. Ces chiffres ne tiennent pas tout à fait compte de la représentativité des différents secteurs d'usagers actifs, mais de leur répartition en valeur absolue, c'est à dire par lecteur inscrit avec une exception pour les usagers externes dont le nombre d'inscrits est trop largement supérieur au nombre d'actifs.

Une des parties du questionnaire portait sur la connaissance des services proposés par la bibliothèque, elle avait pour objectif de vérifier l'adaptation de ces derniers non pas en s'appuyant sur une évaluation directe de la satisfaction de l'utilisateur - évaluation souvent peu fiable en tant qu'instrument de diagnostic interne pour la bibliothèque<sup>17</sup> - mais sur son comportement et sa connaissance de ces services: l'écart entre connaissance et utilisation peut ainsi être révélateur tout autant que l'ignorance totale d'un service, ignorance dont il faudra alors chercher les raisons.

## 2) L'accès aux documents

L'objectif principal d'une bibliothèque est de faciliter l'accès et la mise à disposition de son fonds. Dans le cadre d'une structure unique, le problème de la rotation de ce fonds se pose avec d'autant plus d'acuité que son public est important tandis qu'une politique de prêt long, servant l'image de la bibliothèque et répondant aux nécessités de l'environnement n'apparaît pas moins nécessaire. Comment Constance

---

<sup>17</sup> Elia, G., Walsh, S., Content, pas content? La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques?

concilie-t-elle ces deux exigences et quelle est la part de la prise en compte des segments d'usagers dans les solutions envisagées.?

## 2.1) prêt et retour des documents

Les conditions de prêt à Constance sont très larges puisque les délais de prêt d'une monographie sont d'un mois prolongé automatiquement, sauf réservation d'un autre lecteur, pour une durée de 2 mois. Les périodiques sont empruntés pour une semaine avec prolongation de 15 jours dans les mêmes conditions. La prolongation automatique du prêt évite toute démarche à l'usager; l'intention de cette innovation était de limiter les lettres de réclamations au lecteur - et toutes les tâches qu'elles impliquent pour le personnel - aux seuls ouvrages sollicités par d'autres lecteurs, ceci assure une gestion optimale du fonds en tenant compte des besoins du lecteur, le délai d'attente pour un livre réservé n'excédant en général pas une semaine.

De plus, les ouvrages réservés par plus de deux personnes ne sont empruntables que pour une durée de quinze jours; il faut noter par ailleurs que les références de ces ouvrages très sollicités sont imprimées quotidiennement par l'OPAC (au delà de deux réservations simultanées) afin que les conservateurs puissent en prendre connaissance et apprécient l'opportunité de l'achat d'un exemplaire supplémentaire.

Il est d'autres ouvrages nécessitant un prêt court: les ouvrages en prêt intermédiaire (dont il sera question plus loin) ainsi que les collections temporaires pour des enseignements particuliers.

Pour le personnel à la banque de prêt, ceci signifie cependant une double tâche: à la fois l'enregistrement des emprunts et des retours et la communication aux étudiants des ouvrages réservés. Le poste situé à proximité des rayonnages qui accueillent ces ouvrages est essentiellement sollicité ainsi que, comme nous l'avons déjà signalé, le personnel au service inscription. La diversité et la simultanéité de ces tâches peut conduire, surtout aux périodes de forte affluence, à des erreurs dommageables pour le lecteur, dans l'enregistrement des emprunts. C'est la raison pour laquelle a été opéré ce rapprochement du service d'inscription et des banques de prêt afin de mieux équilibrer ces tâches.

Il faut savoir en effet qu'en 1992, le total des réservations s'élevait à 188 443; donc, sur cinq ouvrages empruntés, un ouvrage l'était à l'issue d'une réservation (ces chiffres permettent de vérifier la représentativité de l'échantillon d'enquête puisque 98 usagers sur 126 déclarent avoir utilisé au moins une fois ce service).

Il faut ajouter à cela que, les ouvrages n'étant pas piégés automatiquement dans l'OPAC commun à la consultation et à l'emprunt, c'est au personnel d'examiner la cote et la nature du document pour déterminer la durée du prêt lors de l'enregistrement, ce qui accroît d'autant la difficulté de cette tâche et les risques d'erreurs. On peut ainsi se demander si l'activité et l'importance du poste de réclamation n'est pas en partie imputable à cette multi-activité à la banque de prêt, le nombre des erreurs de la bibliothèque envers l'utilisateur n'a jamais fait, à ma connaissance, l'objet d'estimations, mais j'ai plusieurs fois assisté à des litiges de cet ordre.

Les enseignants bénéficient parallèlement d'opportunités de prêt particulières qui conditionnent, pour les autres usagers, les conditions d'accès aux documents.

Un grand nombre de professeurs et d'enseignants disposent à Constance de conditions de prêt très larges puisqu'ils peuvent se constituer, sur le fonds universitaire, une bibliothèque permanente de 30 à 50 ouvrages. Ces ouvrages ne sont pas pour autant, à la différence de la situation en bibliothèque d'institut, définitivement indisponibles : un système de prêt intermédiaire court est possible pour tout autre lecteur qui en fait la demande.

Ce mode d'emprunt, nommé "*handapparats*", était proposé en 1992 à 695 usagers de la bibliothèque, sur ce nombre, on comptait 576 usagers actifs, soit un pourcentage de 82% et le taux d'emprunt le plus élevé des différentes catégories d'utilisateurs avec 38,24 volumes empruntés par an. Ce taux élevé s'explique par la durée indéterminée du prêt, puisque l'ordinateur comptabilise l'ensemble des volumes sortis par usager. Cependant, une certaine rotation des ouvrages est obtenue par le système de prêt intermédiaire: à l'issue d'un prêt de ce type, il est demandé à

l'enseignant s'il souhaite disposer à nouveau de l'ouvrage ou s'il n'en a plus l'utilité. L'enseignant est ainsi amené à reformuler une demande, et cette démarche volontaire évite qu'il ne devienne le bénéficiaire passif de ces opportunités d'emprunt.

Ainsi, l'inconvénient de ces prêts longue durée se trouve partiellement compensé auprès des autres catégories de lecteurs par le système de prêt intermédiaire. Cependant, l'enquête révèle que ce prêt intermédiaire est totalement inconnu de 52 usagers sur 126 dont 40 étudiants; un tiers des étudiants le connaissent et l'ont utilisé au moins une fois: la lourdeur de cette procédure et la perspective de délais de consultation très courts justifie ces chiffres: seuls les étudiants motivés y ont recours. L'impact de ce service est donc limité au moins partiellement par les conditions dans lesquelles il est offert.

Il faut également rendre compte de la contrariété de nombreux lecteurs eu égard au caractère restrictif de ce mode de prêt: il n'est en effet applicable qu'aux exemplaires uniques. Les quelques entretiens qu'il m'a été donné de réaliser nonobstant mes difficultés à comprendre parfaitement un allemand rapide et fortement influencé par le dialecte souabe m'ont permis de percevoir la difficulté pour les étudiants d'accepter ce qu'ils considèrent comme un privilège incompréhensible. Il s'agit là d'un effet pervers du système, les ouvrages "monopolisés" par un enseignant (et ce même s'il ne s'agit pas d'exemplaires uniques) sont clairement signalés dans l'OPAC à seule fin de permettre le prêt intermédiaire tandis que dans toute autre structure, ils seraient indisponibles voire absents des catalogues. On ne peut donc parler d'une gêne originale à Constance qui serait exercée par un segment d'usagers sur un autre, mais plutôt d'une publicité faite à cette gêne.

## 2.2) Collections particulières

Le problème de l'accueil des étudiants de premier cycle se pose en Allemagne comme en France: peu accoutumés à des bibliothèques de cette dimension, ils constituent également, par leur nombre et le type d'ouvrages dont ils ont besoin, une catégorie particulière d'usagers pouvant gêner les autres segments en monopolisant les services de la banque de référence ou simplement par une présence trop massive dans les

rayons. La bibliothèque tient compte de ces premières années en développant un fonds particulier et régulièrement renouvelé d'ouvrages de **cours en multiples exemplaires** ( les *Lehrbuchsammlungen*) destinés principalement aux étudiants de premier voire de second cycle. Ces ouvrages ne sont pas dispersés par grands domaines dans la bibliothèque mais réunis dans une **salle particulière du centre de référence**, cette salle dispose de nombreux appareils de photocopie. Ceci permet d'éviter une détérioration trop importante des manuels aisément photocopiables<sup>18</sup> et constitue une structure à dimension humaine mieux à même d'accueillir les néophytes en les accoutumant progressivement - et sans urgence- à évoluer dans une structure plus complexe et ceci mieux que ne le ferait une structure totalement distincte telle qu'elle a été expérimentée dans certaines bibliothèques universitaires françaises.

Sur un mode similaire, mais à destination de tous les niveaux d'enseignement, des collections provisoires d'ouvrages, nommées "*semesterapparat*", sont constituées à partir du fonds propre de Constance mais aussi d'**ouvrages empruntés, par la bibliothèque elle-même dans le cadre du PEB**. Ces collections se font autour de **programmes d'enseignement selon la liste bibliographique établie en début de semestre par les professeurs** et sont dissoutes à la fin de l'enseignement, c'est à dire à la fin du semestre. On pouvait les trouver jusqu'alors dans le centre de référence, ils se trouvent désormais dans une salle distincte également proche d'un ensemble de photocopieurs. Parallèlement, distingués des autres, ces ouvrages peuvent sans grande difficulté de compréhension pour les lecteurs, faire l'objet de délais de prêt plus courts qui tiennent compte de la forte demande.

La bibliothèque **anticipe ainsi sur une bonne part des besoins bibliographiques de ses étudiants**, elle assure également la satisfaction de la majeure partie d'entre eux en assurant des délais de prêt courts voire limités à un week-end et en rendant immédiatement disponibles des ouvrages obtenus par le PEB.

<sup>18</sup> Ces préoccupations très matérielles sont le lot de toutes les bibliothèques comme en attestent les quelque deux pages que Jacqueline Gascuel consacre au sujet ( Gascuel, J., *Un espace pour le livre*, p.171-172).

La bibliothèque gérait ainsi en 1988 environ 630 petites collections particulières d'environ 50 à 60 volumes chacune. Soit environ 250 *semestarapparate* (réunissant un total d'environ 7000 volumes), quelques 300 *handapparate* et 80 collections de sections constituées temporairement pour servir des travaux de recherche personnels ou en équipe. Ceci atteste de l'aptitude de cette structure centralisée qu'est la bibliothèque de Constance à fournir des réponses décentralisées et adaptées à des besoins individuels particuliers. Il faut ici relativiser encore une fois la gêne que ces réponses occasionneraient pour d'autres lecteurs en soulignant que ces collections d'un type particulier ne représentaient, en 1988, qu'1,8% des fonds.

#### Une conception minimaliste de la bibliothèque?

Ce faisant, la bibliothèque autorise, voire encourage - les enseignants étant d'influents prescripteurs - un usage minimaliste de ses fonds, il peut sembler intéressant d'observer si cette importance accordée à l'accueil différencié ne contredit pas le rôle pédagogique qui revient à toute bibliothèque universitaire.

Pour ce faire, j'ai réuni, en insistant sur la catégorie "étudiants", les réponses concernant les deux services que je viens de présenter.

#### Les *Lehrbuchsammlungen*.

Les étudiants interrogés ne semblent pas faire un usage abusif de ces 2 services puisque seuls 8 déclaraient utiliser exclusivement les collections de cours et 14 celles des manuels. Les collections de manuels sont utilisées par une majorité d'étudiants en première et seconde année, mais sans que ceci limite, dans la majorité des cas, leur pratique de la bibliothèque.

nombre de semestres	1 à 5	6 à 10	>10
14 toujours	6	7	1
39 souvent	22	13	4
37 rarement	9	21	7
10 jamais	5	1	4

Ainsi, sur les 42 étudiants de première et seconde année, une grande partie utilise les collections de manuels conformément à la vocation de ces collections, mais l'usage exclusif ne représente qu'une faible part de cette majorité.

### Les Semesterapparate:

8 étudiants limitent leur usage de la bibliothèque à ces collections tandis que 30 étudiants y recourent souvent. En revanche, 33 étudiants ne s'y intéressent que rarement et 29 pas du tout.

On voit par là que les étudiants interrogés ont une pratique plus large de la bibliothèque et que ces collections ont gagné une place de service particulier et ponctuel conforme à leur objectif.

D'autres collections, provisoires ou permanentes, assurent une forme de préselection du fonds: il faut citer notamment les rayonnages des nouvelles acquisitions regroupés dans le centre de référence ainsi que le fonds local qui réunit tous les ouvrages et périodiques concernant la région du lac de Constance. Sans qu'il soit possible de confirmer cette hypothèse autrement que par des observations, on peut supposer que ce fonds attire tout particulièrement les usagers externes de la bibliothèque, les collections de cet ordre étant très répandues dans les bibliothèques municipales plus impliquées dans la vie de leur région.

### 3) Accueil différencié et prise en compte de l'usager

Comme nous l'avons déjà signalé, la bibliothèque s'est construite - et a constitué son image - sur un refus du schéma traditionnel bibliothèque centrale/bibliothèque d'institut au même titre que l'université elle-même regroupait dans un seul campus, l'ensemble des matières universitaires enseignées à Constance. Ainsi, son objectif était de "répondre en termes d'organisation bibliothéconomique, à une nouvelle structure universitaire reposant sur la coopération et l'utilisation rationnelle des moyens".

### 3.1) le segment enseignants

Les premiers temps de son installation ont été marqués par la crainte de voir se reconstituer les bibliothèques d'institut si bien qu'elle s'est perçue très vite en situation de **concurrence virtuelle**. Il s'est dès lors agi pour elle de compenser, surtout auprès des enseignants - public prescripteur- la perte des avantages associés aux bibliothèques d'institut. Ces derniers bénéficient non seulement de très larges conditions de prêt mais chaque professeur dispose de plus, sur les fonds de la bibliothèque, d'un budget personnel d'acquisition, la commande, le traitement et l'enregistrement de ces achats est assuré par la bibliothèque mais les références n'en apparaissent pas dans l'OPAC de la bibliothèque bien qu'ils demeurent propriété de celle-ci. Les acquisitions demeurent sous l'entière responsabilité des conservateurs autrefois institutionnellement membres des conseils d'UFR, aujourd'hui membres sur cooptation. Les *semesterapparate* leur permettent enfin de sélectionner temporairement la littérature qu'ils jugent fondamentale à leur enseignement.

Il faut rappeler en l'occurrence qu'une personne du département accueil est chargée d'assurer le suivi de ces collections et les relations avec les enseignants. Cette dernière, auparavant employée dans le département de la programmation, souligne l'importance des relations de travail qui la lient à la fois aux conservateurs - pour l'achat éventuels d'ouvrages - et aux enseignants ou à leurs assistants.

À ces dispositions s'ajoutent d'autres petites mesures "de confort", comme des **salles de travail particulières accueillant les professeurs hôtes et d'autres réservées aux maîtres de conférence**.

### 3.2) Etudiants et usagers externes

Il fallait pareillement compenser auprès des étudiants, les avantages de proximité des bibliothèques d'UFR.

#### \* Décentralisation spatiale

Le concept de la décentralisation spatiale des secteurs autorise un accès immédiat à la bibliothèque depuis les sections d'enseignement

respectives: à chaque étage se trouvent au moins deux entrées sans contrôle. Cependant, nécessairement plus réglementées, les sorties ne peuvent s'effectuer que depuis le centre de référence qui se trouve à l'intersection des deux grands domaines de la bibliothèque, les récents aménagements relient l'entrée et la sortie principales aux deux domaines de la bibliothèque, en sorte que la bibliothèque est fermée en boucle sur elle-même, diversifiant les parcours possibles à travers la bibliothèque et évitant les traversées intempestives des salles de travail. On notera ainsi que la salle où sont réunis les *semesterapparate* est directement accessible depuis l'entrée principale. Si cette gestion particulière de l'espace concerne l'ensemble des usagers, elle est néanmoins plus essentielle pour les étudiants plus amenés à travailler en bibliothèque sans nécessairement y emprunter: ils peuvent passer en peu de temps de leurs salles de cours à leurs rayonnages et à leurs salles de travail dans la bibliothèque.

L'offre en matière de lieux de travail est très diversifiée, les étudiants disposant de **petites tables de lecture** à proximité des rayonnages, de **tables capables d'accueillir quatre personnes** et situées plus à l'écart des grands courants de circulation, de **petites salles de travail individuelles** équipées de machines à écrire ( l'une d'elles est équipées d'un ordinateur). Outre cela, le secteur "geistwissenschaft" dispose de nombreux **fauteuils et tables basses** dans des lieux de faible circulation et de petits box individuels. Ces conditions de travail, encore qu'elles demandent à être davantage réglementées pour éviter les occupations prolongées, offrent la même intimité que les petites bibliothèques d'UFR jointe à des opportunités que peut seule proposer une grosse structure.

Il faut encore souligner que certains **box de travail fermés** sont offerts aux étudiants de troisième cycle, lesquels disposent également de **petits chariots fermés pour y conserver leurs ouvrages et leurs notes de travail dans l'espace de la bibliothèque**.

#### \* prise en compte des besoins

Dans un autre ordre d'idées, les étudiants bénéficient de la collaboration particulière des enseignants et de la bibliothèque dans le cadre des *semesterapparate* dont la popularité auprès des étudiants a déjà

été évaluée. Ils peuvent également suggérer des acquisitions et leurs besoins sont indirectement pris en compte par le suivi des réservations ou celui des bulletins de PEB. L'existence de tous ces relais permet à la bibliothèque de suivre les besoins de ses usagers malgré leur importance et de les satisfaire avec des moyens bien supérieurs à ceux d'une bibliothèque d'UFR.

Cette possibilité de proposition d'achat (avec réservation prioritaire) est plus connue qu'utilisée bien qu'elle n'exige pas, de la part de l'utilisateur de connaissances bibliographiques particulières: ce sont les teams qui se chargent de retrouver les références exactes d'un ouvrage après que le conservateur concerné a donné son aval à l'acquisition. Sur les 126 usagers interrogés, 84 connaissent cette possibilité mais 40 l'ont exploitée au moins une fois (2 ne se prononcent pas).

#### La bibliothèque comme lieu de vie

Eu égard à l'éloignement du campus, la bibliothèque doit également se regarder comme lieu d'ouverture sur l'extérieur et de détente, on retrouve ainsi des services devenus traditionnels comme le fonds dit "de culture générale" ou un fonds thématique annuel sur proposition d'une association d'étudiants ou encore la presse hebdomadaire et les grands quotidiens allemands et étrangers, l'ensemble réuni dans le centre de référence.

Ces offres répondent également aux besoins d'une certaine partie des lecteurs externes, cette catégorie d'utilisateurs présentant, comme notre enquête et nos observations en attestent, une très grande variété de comportements.

#### 3.3) Les contraintes liées au libre accès:

L'ordonnancement cohérent des ouvrages en rayons participe également de l'accueil, il pose, dans une bibliothèque universitaire des problèmes différents de ceux d'une bibliothèque publique : les ouvrages, dans les sections surchargées peuvent être camouflés et ainsi "réservés" officieusement pour l'usage de quelques uns. Ceci, joint au fait qu'il

n'est jamais procédé à un reclassement complet des ouvrages (dans la mesure où la bibliothèque ne ferme que lors des jours fériés), peut conduire à une situation inverse de celle souhaitée par la bibliothèque : rendre les ouvrages physiquement encore plus difficiles d'accès qu'ils ne le sont lorsqu'ils se trouvent en magasin.

De plus, cette situation aurait renvoyé la BU à cette image de grosse bibliothèque désorganisée qu'elle souhaite à tout prix éviter. C'est ainsi qu'est d'abord intervenu le service de référence puis, cette fonction prenant de l'ampleur, une autre personne, pour procéder à une recherche en rayon des ouvrages égarés volontairement ou involontairement par mauvaise lecture d'une cote. Cette tâche, à ma connaissance très particulière à Constance ( en tous cas à ce point formalisé) demande actuellement **19 heures de travail hebdomadaire**. Cette offre de services est utilisée par un tiers des usagers interrogés et totalement ignorée par un autre tiers d'entre eux, cependant, une grande majorité se tourne vers la banque de référence lorsqu'elle ne trouve pas un ouvrage en rayon<sup>19</sup>, le personnel peut alors conseiller l'établissement d'une telle réclamation. Le fait que seule 4,4% de sa tâche consiste dans l'établissement de telles fiches relativise la portée de ce service qui constitue plutôt selon moi une alternative à l'absence de reclassement systématique et un enjeu en termes d'image.

Il a le double avantage psychologique de prendre en considération ce principal sujet de mécontentement lié au libre accès et d'offrir un interlocuteur à l'utilisateur mécontent. L'échec du "*recherchierdienst*", comme on le nomme, se traduira par la demande automatique de l'ouvrage en prêt inter : l'utilisateur ne se retrouve jamais devant un aveu d'impuissance à le satisfaire.

Par ailleurs, lorsque l'on sait qu'environ **une réclamation sur cinq ne se justifie que par une mauvaise lecture de cote**, on peut porter au crédit de ce service un autre avantage : celui de pallier les problèmes de repérages dus à la cotation

<sup>19</sup> 70% des usagers interrogés s'adressent au poste de référence lorsqu'ils ne trouvent pas un ouvrage en rayon.

Enfin, ce service est suivi par le directeur de l'établissement et celui du département "accueil", une évolution alarmante des demandes permettrait dès lors de corriger l'organisation du reclassement en rayons.

Malgré une croissance importante du nombre d'étudiants et une progression parallèle de la fréquentation de la bibliothèque (voir annexe), la bibliothèque s'attache à préserver l'ensemble de ces services; ainsi, par exemple, malgré la perte d'un poste pour le département accueil, le nombre d'heures de travail pour les *semesterapparate* et le *recherchierdienst* a augmenté et celui consacré aux renseignements au lecteur est resté stable.

Pour conclure sur ce point, il est révélateur de constater que le discours tenu à la fois par le directeur du département accueil et par le directeur de la bibliothèque demeure fermement égalitaire, soulignant l'existence d'une loi commune pour la sanction des retards ou la prise en considération des demandes d'acquisitions. Ce fossé entre un discours qui souligne l'existence d'une loi commune et une pratique qui multiplie voire cultive les exceptions démontre la difficulté à gérer cette image (dans laquelle se reconnaissent tous les travailleurs de la bibliothèque) de seul pourvoyeur de littérature d'une université face aux excès de pouvoir des enseignants dans les bibliothèques d'institut. Revendiquant fièrement sa nature de grosse structure, la bibliothèque doit également pallier au coup par coup, face aux menaces de son environnement, les inconvénients inhérents à une grosse structure. Ces hésitations sont très sensibles dans les nouveaux services mis en place pour répondre aux évolutions technologiques.

4) La diversification des services rendus et les contraintes sur l'accueil:

#### 4.1) Supports audiovisuels

Le développement des CD-ROM et banques de données en ligne a conduit à l'élaboration d'une "Mediothek" qui réunit tous les supports

d'information autres que le livre. Cette médiothèque s'est ouverte en 1985 dans une salle séparée du centre de référence et dispose de 6 postes de consultation de CD-ROM, d'appareils de consultation de microfilms enfin, de magnétoscopes en petit nombre et de standard très différent.

L'objectif était, au départ, d'inscrire les autres médias dans les ressources documentaires d'une bibliothèque universitaire; aucun segment particulier d'usagers n'était particulièrement visé mais il a fallu rapidement restreindre cette offre à une très faible partie d'usagers: les étudiants en médiatologie sur autorisation spéciale de leurs enseignants peuvent seuls consulter en semaine les films documentaires ou de fiction. Cette matière est très largement sous-représentée à Constance, elle constitue un segment très minoritaire des usagers étudiants, mais la politique tous segments s'est révélée désastreuse par un engorgement de la petite salle de consultation. Cette hésitation tous segments/ un segment privilégié, ou plutôt, l'absence de recul dans l'élaboration de ce nouveau service notamment concernant les capacités d'accueil, jointe à la difficulté de repenser la disposition d'une bibliothèque immergée dans les locaux de l'université (et atteignant la limite des ses capacités de stockage d'ouvrages) ont imposé un réajustement de celui-ci, ce qui fut perçu comme un appauvrissement des services.

Ainsi, il faut noter que si 113 usagers interrogés sur 121 connaissent le service vidéo, ils ne sont que 53 à l'avoir utilisé au moins une fois dont, proportionnellement une majorité d'usagers externes (13 sur 21) plus présents en bibliothèque le samedi.

Par ailleurs, la conception "tous médias", très porteuse en termes d'image, sépare les bases de données sur CD-ROM des autres ouvrages de référence du centre de référence et ce alors même que ce type de supports a tendance à se substituer de plus en plus aux bibliographies ou encyclopédies papier et que les acquisitions de la bibliothèque de Constance vont dans ce sens, laissant vieillir les ouvrages de type traditionnel. La médiothèque accueillant également, faute de mieux, les rares de la bibliothèque, ne peut être placée sous la seule responsabilité d'étudiants, elle ferme donc beaucoup plus tôt ce qui va également dans

le sens d'une restriction des services<sup>20</sup> offerts par la salle de référence.

Ceci est encore avéré par l'enquête puisque l'on constate que seuls 32 usagers utilisent ce service dont 25 étudiants. Il est un fait que la pratique des instruments bibliographiques ne se révèle nécessaire que tardivement dans une scolarité, cependant, sur 42 étudiants engagés dans un cursus supérieur à 8 semestres, 1/3 fait usage des CD-ROM, chiffre honorable si l'on considère que les pratiques bibliographiques des étudiants de troisième cycle en Allemagne sont comparables à celles de la France<sup>21</sup>, chiffre néanmoins insuffisant si l'on tient compte des confortables conditions de travail que l'Allemagne offre à ses étudiants et de leurs conséquences sur la nature voire la qualité de la recherche.

L'élaboration de nouveaux services aptes à répondre à l'évolution de l'environnement se heurte donc à plusieurs types de problèmes qui mettent en jeu l'accueil : d'une part, une étude sommaire de la demande et, partant, une absence de réflexion sur les modalités de l'accueil à mettre en place, d'autre part, un problème de place et d'intégration des nouvelles technologies dans des locaux peu adaptés. Ceci d'autant plus que ces nouvelles technologies elles-mêmes, ont tendance à être considérées en tant qu'offre en soi, c'est à dire en termes de largeur d'offre et non de profondeur : plus que moyen pour compléter une recherche bibliographique par exemple, les NIT sont regardées, parce que modernes, coûteuses et encore mal réfléchies dans le cadre des bibliothèques, comme des services de base demandant à être traités séparément des sources d'information classiques - ce qui conditionne une forme d'accueil peu adaptée notamment en termes d'horaires et d'espace.

#### 4.2) Bases de données: une politique d'accueil incertaine

À contrario, certaines bases de données en ligne sont interrogeables directement par les étudiants en droit qui représentent la

<sup>20</sup> Une exception toutefois : la section des sciences qui se trouve dans un bâtiment distinct permet la consultation des CD-ROM de science sous le contrôle du personnel affecté à l'enregistrement des prêts.

<sup>21</sup> Le constat très sombre que dresse Claude Jolly de l'ignorance bibliographique des étudiants et universitaires français et de son impact sur la recherche tend à infirmer cette hypothèse. (Jolly, C., Sauver la bibliothèque de la Sorbonne, p. 96).

grande majorité des étudiants de Constance : les postes sont disposés à proximité des places de travail sans surveillance ni assistance spéciale. Il s'agit de percevoir les limites de la décentralisation en ce domaine : certes, les étudiants disposent, dans leurs rayons, de ces appareils, ce qui leur évite d'occuper le centre de référence, mais l'offre de ces services n'est-elle pas **restreinte du fait de l'absence d'encadrement?** 59 des étudiants interrogés connaissent l'existence de ces postes dont la moitié pour les avoir utilisés au moins une fois. Plus concernés, les étudiants en droit y recourent pour 14 d'entre eux (sur 30 étudiants interrogés); il faudrait une analyse plus détaillée de la fréquence des interrogations pour pouvoir formuler des conclusions définitives à ce sujet et le temps m'a manqué en la matière.

Cependant, dans ce domaine, la bibliothèque cherche sa place dans l'université : pour des raisons budgétaires, elle ne souhaite pas s'engager dans une généralisation de cette offre et les conservateurs assurent les opérations d'interrogation à la demande des étudiants et, surtout, des enseignants, lesquels peuvent également procéder eux-mêmes aux interrogations. **Les enseignants** souhaiteraient, quant à eux, pouvoir **interroger les banques de données depuis leur laboratoire par le biais de la bibliothèque.** Pressée par son environnement, la bibliothèque craint en particulier qu'un refus ne justifie une ponction de son budget au profit des laboratoires; en l'occurrence, sa crainte est de se voir "court-circuitée" aujourd'hui par les laboratoires comme elle a pu craindre, hier, de l'être par la reformation de bibliothèques d'institut et de recherche. **Le développement des nouvelles technologies ne va pas sans modifier profondément l'environnement des bibliothèques, les incitant à se remettre en cause et à réviser leurs stratégies.**

#### 4.3) La conception en réseau:

L'amélioration du PEB constitue un objectif prioritaire de la bibliothèque. Tout naturellement amenée à collaborer avec ses voisines suisses, la bibliothèque entend faire de ce service un complément aisé et naturel de ses propres collections. Ce projet s'inscrit dans le cadre des rapides progrès techniques en matière de messagerie électronique et des restrictions budgétaires conjointement à une augmentation considérable des parutions : il autorise la même rationalisation des moyens, à une

échelle supérieure, que celle qui a prévalu à l'élaboration d'une bibliothèque unique. C'est ainsi que le PEB est ouvert à tous, universitaires comme usagers externes, et qu'une demande déposée doit partir dans la demie journée suivante ( ceci explique l'organisation de ce service et la mobilisation de personnel extérieur au département accueil). Autre encouragement: alors qu'il représente, notamment, une charge importante en personnel qualifié, ce service est peu coûteux pour l'utilisateur puisqu'il n'en coûte qu'un mark (3,50 francs) par demande.

La banque du PEB se trouve dans le centre de référence, c'est à dire en front-office. De multiples catalogues sur microfiches et imprimés, mais aussi, récemment, un poste de consultation du SWB sont en libre accès au public; des fiches de demande sont réparties un peu partout dans la salle, à proximité des machines à écrire et sur la table basse de l'entrée ainsi qu'au service de référence. Tout est fait pour simplifier la tâche de l'utilisateur, d'autant que les références incomplètes sont tout de même acceptées ( c'est une consigne de la banque de référence, laquelle vérifie avant tout si l'utilisateur a indiqué adresse et numéro de lecteur); des demandes d'informations complémentaires pouvant être effectuées après échec des personnels chargés de bibliographier pour le PEB.

Le rôle de la banque de référence dans ce cadre est de conseiller le lecteur et de le renvoyer aux différents catalogues du centre de référence, l'effort minimal portant sur la bonne rédaction du formulaire de prêt. Le personnel peut également renvoyer les lecteurs pressés directement aux bibliothèques des environs. Le PEB est en effet victime des nouvelles habitudes des lecteurs pour qui l'information doit être immédiatement disponible et qui ne connaissent pas les arcanes du PEB et les détours que peut emprunter une requête<sup>22</sup>.

Cependant, si l'on reprend les données de l'enquête, on constate que ce service est connu mais proportionnellement moins utilisé par la majorité des étudiants: 80 étudiants le connaissent et 27 l'ont utilisé au moins une fois. Pour confirmer cela, une étude menée par la

---

<sup>22</sup> Boucher, V., Customer service : an intermediary's point of view, p. 126.

bibliothèque<sup>23</sup> durant 5 semaines des mois de mai à juin 1989 comptabilisait 257 demandes au crédit des étudiants contre 626 pour la catégorie beaucoup plus restreinte des enseignants soit un pourcentage de 23% d'étudiants contre 57% d'enseignants et 20% d'usagers externes. Cette étude est destinée à améliorer les délais du prêt entre bibliothèques, principal obstacle à un plus grand succès du PEB auprès des étudiants qui travaillent à plus brève échéance que les chercheurs.

L'importance relative des usagers externes dans le PEB ( il n'est question ici que des lecteurs actifs), témoigne cependant de la bonne connaissance de ce service et de la bonne coordination avec la banque de référence.

Cette analyse des services de l'accueil à Constance conduit tout naturellement à poser la question de l'information au lecteur dans un double contexte: il s'agit d'un service d'accueil, ce service est la condition d'une utilisation optimale des services rendus par la bibliothèque.

## 5) Accueil et information du lecteur

### 5.1) Salle de référence et banque de référence

Il faut ici rappeler la place du centre de référence ( ou centre d'information) dans l'espace public de la bibliothèque, cette place étant essentielle dans le processus d'accès à l'information.

L'entrée principale, jusqu'aux récents aménagements, ouvrait directement sur ce centre sans autre alternative pour le lecteur qui devait d'abord le traverser avant d'accéder aux ouvrages des différents domaines. Il a une double fonction : celle de salle de référence et celle d'accueillir tous les services communs aux différentes catégories d'usagers comme le fonds de culture générale, les collections de manuels de premier cycle ainsi que la majorité des postes donnant accès à l'OPAC. Il s'agit donc d'une salle de référence entendue au sens très large du

---

<sup>23</sup> Kuon, C. et al., *Analyse der Gebenden und Nehmenden Fernleihe an der Bibliothek der Universität Konstanz*, p. 32.

terme, conçue comme un lieu de transit ( elle offre peu de places de travail et les tables sont encombrées par les machines réservées au PEB ), elle accueille cependant parallèlement le coin de lecture des périodiques généraux.

Aujourd'hui, ce centre de référence forme un anneau ce qui permet un accès aux sections lettres, philosophie, histoire et langues (secteur "Geistwissenschaft") par un escalier menant directement à l'étage 3 des bâtiments.

La destination principale de ce centre, dans les faits, est l'interrogation de l'OPAC de la bibliothèque et la consultation des personnels d'information. Les bibliographies générales ou spécialisées sont majoritairement utilisées par les professionnels chargés de bibliographier. La proximité des postes de consultation et de la banque de référence permet d'optimiser l'utilisation de l'OPAC, les usagers peuvent aisément passer de l'un à l'autre pour obtenir des éclaircissements. Il ne s'agit pas là à proprement parler d'une assistance formalisée, mais les résultats de l'enquête démontrent qu'il y est fréquemment fait recours.

Le rôle de ce centre de référence dans l'accueil à Constance est donc profondément lié à celui de la banque de référence : peu d'usagers, par ailleurs, vont d'eux-mêmes consulter un guide ou une bibliographie spécialisée, ou bien encore un catalogue sur microfiches. Les rayons sur lesquels sont disposés ces ouvrages de référence sont élevés, peu espacés et fort peu signalisés : leur localisation demande une pratique que nombre d'usagers n'ont pas car ceci ne fait pas partie de leur usage quotidien de la bibliothèque. Les ressources de la bibliothèque ont donc besoin de la valorisation de cette forme d'accueil.

## 5.2) Transactions à la banque de référence

### 5.2.1) Rappel des tâches imparties

Dans le cadre des statistiques établies à la banque de référence, j'avais distingué les transactions relatives à l'extérieur et aux services des transactions relatives à l'espace de l'utilisateur. La seconde

partie du traitement va rassembler ces statistiques pour dégager le rôle général de la banque de référence dans le cadre de l'accueil et de l'optimisation des services rendus.

Il convient, auparavant de présenter à nouveau ce service en complétant les informations déjà données : les consignes de ce service sont très larges, il se donne cependant toujours un objectif didactique à l'inverse de certains modèles de service de référence anglo-saxons qui peuvent fournir des informations directes. Le leitmotiv du personnel est le suivant : **il ne s'agit pas de délivrer une information mais de donner accès à celle-ci.** Ce principe rend plus difficile la tâche des bibliothécaires car il est plus fastidieux et long d'expliquer une démarche que de l'effectuer soi-même, c'est pourquoi, outre leur nombre élevé dont il a déjà été fait mention, ces personnels sont pratiquement dégagés de toute tâche annexe à l'exception des réponses au courrier et à la plupart des réclamations de lecteurs formulées dans la messagerie de l'OPAC. L'objectif, affirmé par le directeur du département, est qu'ils **apparaissent le plus disponibles possible,** l'attitude pouvant jouer pour beaucoup dans la démarche de demande d'information du lecteur.

Une autre remarque concerne la mobilisation trop fréquente du bibliothécaire de référence par des tâches pratiques : résoudre le mauvais fonctionnement d'un photocopieur ou assurer son réapprovisionnement en feuilles n'est pas du ressort du personnel : l'entreprise de photocopieurs rémunère un responsable à demeure pour l'ensemble de l'université. Il ne s'agit pas là d'une remarque triviale quand on mesure l'importance de ces machines dans les pratiques étudiantes et la tendance excessive à assimiler le bibliothécaire de référence à un "factotum"<sup>24</sup>.

#### 5.2.2) Grille d'évaluation et objectifs

Les différentes rubriques de la fiche statistique remplie à la banque de référence ont été établies grâce aux conseils des 3 bibliothécaires de référence, elles distinguent :

<sup>24</sup> Bauer, G. R., *Conflicts in Reference Service : a personal view*, p. 76.

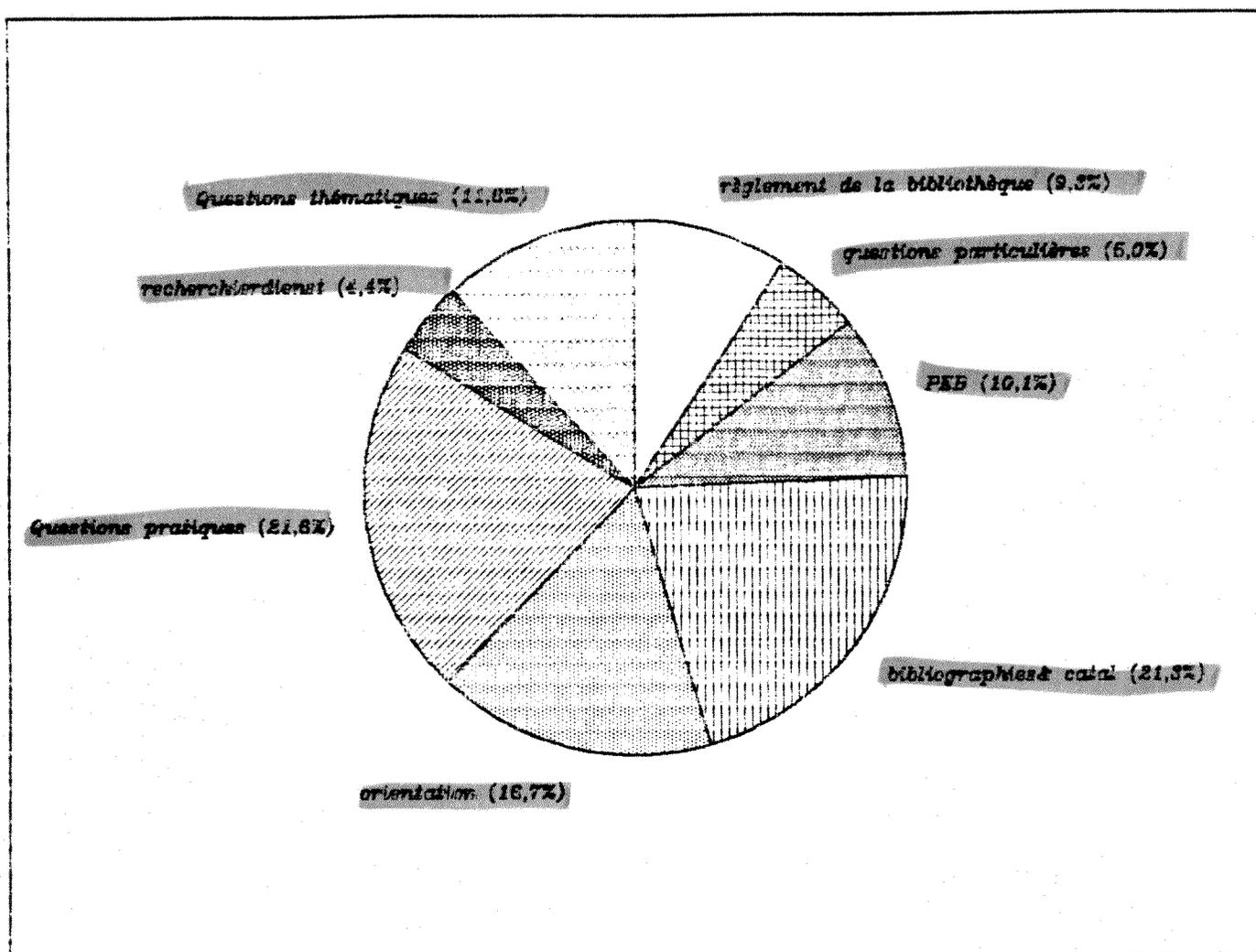
- les questions pratiques comme le prêt de stylos ou la distribution de quotidiens.
- les questions relatives au règlement de la bibliothèque, à ses heures d'ouverture, aux modalités de prêt...
- les questions d'orientation,
- les questions thématiques (recherche de documentation sur un sujet particulier ou questions plus fermées telle que la date de tel ou tel événement...),
- les questions portant sur la recherche d'un ouvrage dans les catalogues ( notamment dans l'OPAC ) et autres questions bibliographiques,
- enfin, les demandes concernant des services particuliers tels que le *recherchierdienst* ou le PEB; ceci à la demande explicite des bibliothécaires soucieux de déterminer la part de temps que leur prend le contrôle de demandes concernant d'autres services.

Les questions particulières rassemblent les problèmes difficilement catégorisables mais de caractère plutôt pratique tels que l'accueil de lecteurs handicapés...

L'objectif était de mesurer en termes quantitatifs la part de chaque catégorie de questions afin de vérifier d'une part les besoins, affirmés par l'organisation, d'une équipe de trois personnes qualifiées par la part que prennent les questions spécialisées, d'autre part la validité du mot d'ordre qui veut que l'on réponde à toute requête (avec l'impact négatif que ce mot d'ordre peut avoir sur le personnel et, surtout, sur les conservateurs qui complètent le service). Un troisième objectif était d'évaluer indirectement l'efficacité de l'information que la bibliothèque dispense sur elle-même.

L'importance des questions portant sur l'orientation s'inscrit parallèlement moins dans le cadre d'une évaluation de la signalisation que dans celui d'une appréciation sur la localisation du service de référence, ces résultats seront brièvement exploités dans le cadre du réaménagement du centre de référence.

## questions à la banque de référence



## 5.2.3 Répartition des questions à la banque de référence

\* L'importance des questions pratiques impose de faire la part entre la quantité de questions et le temps consacré à celles-ci: c'est là le premier commentaire des bibliothécaires au vu des résultats. Cet aspect de leur travail n'est jugé ni dévalorisant ni trop important dans la mesure où il n'impose aucun déplacement mais se borne à la communication de clefs, crayons ou quotidiens, tâche qui s'exécute de façon automatique et sans difficulté majeure.

\* Le personnel estime accorder plus de temps aux questions thématiques, qui imposent souvent d'évoluer à l'intérieur du centre de référence pour guider le lecteur, voire de consulter avec eux des bibliographies spécialisées. Cette tâche est par ailleurs à l'origine de prises

d'initiatives importantes telle que celle que j'ai signalée au sujet de l'Europe, elle est également regardée comme la plus valorisante et intéressante d'autant qu'elle demande, selon une des bibliothécaire de référence, de savoir s'adapter à son interlocuteur et exige "une écoute attentive et active".

\* Dans un second temps viennent les questions catalographiques et bibliographiques qui recouvrent des activités aussi diverses que l'utilisation correcte de Koala, mais aussi la localisation de périodiques, lesquels ne sont pas signalés dans l'OPAC, ou encore les références d'une monographie et, plus fréquemment, d'un article. Cette activité requiert donc des compétences très diverses: compétences pédagogiques pour enseigner la manipulation de l'OPAC ou des microfiches, maîtrise des ouvrages de référence, "rapidité de réaction et assurance du jugement".

\* Les transactions relatives au prêt entre bibliothèques se bornent souvent à la vérification des bulletins de demande, les questions plus techniques se situant à l'aval, dans les recherches bibliographiques; on peut donc les associer aux demandes de *recherchierdienst* à cette réserve près que le personnel doit ici faire la part entre les demandes justifiées et celles qui tiennent à une mauvaise orientation en rayon, l'attitude adoptée dépend ici de la plus ou moins grande affluence à la banque de référence dans la mesure où elle implique, encore une fois, tact et psychologie.

\* L'importance des étudiants a conduit à un nombre croissant d'ouvrages en consultation sur place, notamment les périodiques, ou à des durées restreintes de prêt; ces aménagements sont signalés à la personne effectuant l'enregistrement des prêt par des pastilles de différentes couleurs ou le seul indice de la cote ( 2, pour les périodiques). Le lecteur est informé par les mêmes procédés, mais il n'est pas toujours en mesure de comprendre le fonctionnement de ce système d'autant que certains ont été abandonnés mais que, pour des raisons d'économie de temps de travail, il n'a pas été procédé à un retrait des pastilles en question. Ce lecteur a la ressource de se tourner vers la banque de référence qui dispose du dernier état de ces conditions de prêt, ce dont atteste l'importance relative des questions concernant le règlement de la

bibliothèque. Ces mesures, prises individuellement par les conservateurs de leur section, témoignent des limites de la décentralisation: un lecteur a accès, par l'existence même de cette bibliothèque unique, à l'ensemble des collections (ses études le lui imposent souvent) et il ne comprend pas nécessairement les interdits qui frappent telle ou telle partie de la littérature d'une section tandis qu'une autre section offrira des conditions de prêt plus souples.

L'inventaire des ces différentes conditions de prêt, guidées par une logique tout à fait rationnelle de prise en compte de l'offre et de la demande, s'apparente, aux yeux de l'usager, à une législation obscure témoignant du fonctionnement bureaucratique de sa bibliothèque. Ceci met en cause autant l'efficacité de l'information dispensée en rayons que la pratique forcée de la décentralisation des sections: Il y aurait là à instaurer une véritable politique de communication et d'accueil en tenant compte du point de vue de l'usager. Cette politique passerait avant tout par une homogénéisation des conditions de prêt dans les différents secteurs de la bibliothèque et en une communication sous forme de tableaux, tels qu'ils existent déjà auprès du personnel d'enregistrement. Ceci épargnerait au personnel de référence bien des explications répétitives en neutralisant ce que Fred Blatt nomme "library frustrations"<sup>25</sup>.

\* Il faut enfin relativiser les résultats obtenus concernant les questions d'orientation: la bibliothèque était alors en cours de déménagement et les populaires *semesterapparate* avaient déjà été déplacés. Cependant, même minoré, ce pourcentage de presque 17% révèle l'importance d'un accueil informatif dès l'entrée de la bibliothèque, surtout si cet accueil est centralisé comme c'est le cas à Constance. Or, le réaménagement des lieux a excentré la banque de référence en déplaçant l'entrée principale. Celle-ci ne se trouvant plus sur l'axe de circulation naturelle du lecteur, les questions d'orientation risquent de se reporter sur les banques d'emprunt où le personnel est moins disponible et moins à même de fournir des renseignements précis et régulièrement réactualisés.

<sup>25</sup> Blatt, F., Uneven reference service, p. 52.

Pour conclure, les questions bibliographiques et thématiques représentent donc un tiers des questions posées, elles mobilisent à elles seules, selon les estimations des professionnels, la moitié du temps d'activité. Ces seuls chiffres justifient le recours permanent à un personnel qualifié et expérimenté et vont à rebours des observations effectuées auprès des "reference desks" anglo-saxons et selon lesquelles 50 à 80% des questions posées sont directionnelles ou informationnelles<sup>27</sup>. Par ailleurs, l'équilibre entre demandes spécialisées et questions triviales évite le sentiment d'une sous-exploitation de ses connaissances par le personnel, problème fondamental dans la gestion des services de référence.

---

<sup>27</sup> Blatt, réf. 25, p. 51.

## CONCLUSION

L'intérêt de l'accueil à Constance réside dans son encadrement dans une structure ce qui lui vaut d'être reconnu comme un service technique à part entière, au même titre que les acquisitions par exemple. La preuve a été faite que cette centralisation des activités d'accueil et cette institutionnalisation dans un département ne conduisent pas nécessairement à un fonctionnement figé parce que trop éloigné du lecteur et reposant donc sur une représentation préconçue de ce dernier et sur des consignes de travail inadaptées. La prise en compte des différents publics est en effet favorisée par cette même centralisation qui permet à la structure de disposer des moyens humains et matériels nécessaires à une grande largeur de l'offre de services et des instruments d'évaluation quantitative nécessaires à une conception évolutive de cette offre.

Cette organisation permet donc aux structures d'accueil de se constituer un savoir sur elles-mêmes qui peut, certes, les laisser démunies pour appréhender les nouveaux impératifs de l'information scientifique et technique, mais leur assurera également les moyens de procéder à des réajustements rapides.

L'accueil différencié des publics assure ainsi la mise en valeur des services de la bibliothèque sans nuire cependant, par une décentralisation excessive, à l'image d'unité de la bibliothèque : la conception et la répartition des tâches cherchent à rendre l'identification d'une tâche à un individu compatible avec mobilité et polyvalence. Par ailleurs, l'unité physique de la bibliothèque est garantie par l'existence du centre de référence où sont regroupés tous les services communs au lecteur. Il est donc possible de conclure à un jeu d'équilibre en constant réajustement entre centralisation et décentralisation lesquelles riment ici avec rationalisation des moyens, cohérence et proximité à l'utilisateur.

Cet état de fait est encore renforcé par la diffusion de l'information tant interne qu'en direction du public: l'association aux tâches d'accueil de personnels extérieurs à la structure, la participation des personnels à la politique d'accueil assurent la transmission active des informations. En retour, la banque de référence fait le lien avec l'utilisateur, tant pour transmettre l'information de la bibliothèque sur elle-même que pour faire remonter les requêtes du lecteur vers les services internes que ce soit sur un mode formel avec la multiplication de formulaires de demande de tout ordre ou de façon plus informelle en facilitant les rapports directs. L'institutionnalisation de la coopération des universitaires via les *semesterapparate* assure de son côté une adaptation constante à l'enseignement dispensé par l'université.

Bien sûr, le schéma français autorise difficilement l'adoption de structures à ce point centralisées autour des grands services techniques de la bibliothèque étant donnée la décentralisation en sections de la plupart des bibliothèques universitaires. Mais, alors qu'il est fortement question d'améliorer l'accueil du public étudiant, il apparaît évident que l'encadrement des structures d'accueil existantes dans un service autonome tel qu'il existe déjà dans de nombreuses bibliothèques municipales garantirait cohérence et adaptabilité à l'offre de services.

Les bibliothèques universitaires françaises font aujourd'hui l'objet d'une contractualisation qui vise à une meilleure cohérence des mesures et à une mobilisation des moyens, en sorte que la collaboration des services devient une nécessité. La mise en place d'un service commun de cette nature ne serait-elle pas l'un des moyens de recentrer, tout en préservant la spécialisation des activités documentaires, les fonctions de chacun par d'attributions transversales relatives à l'accueil et à la formation de l'utilisateur?

## **ANNEXES :**

### **annexe 1:**

Progression des prêts à Constance relativement à l'augmentation de la population étudiante ( de 1980-81 à 1990-91)

### **annexe 2:**

Fiche d'évaluation du *Recherchierdienst* pour l'année 1992 (exclusivement sur requête des étudiants).

### **annexe 3:**

Exemple de la répartition horaire annuelle des heures des étudiants intérimaires (période de novembre 1992 à octobre 1993).

### **annexe 4:**

La grille des différentes conditions de prêt par support et par disciplines dont dispose le personnel aux banques de prêt.

### **annexe 5:**

Document de la banque de référence: les attributions respectives du personnel.

### **annexe 6:**

Document de la banque de référence: "qui a la responsabilité de quels rayons", la répartition des magasiniers.

### **annexe 7:**

Les statistiques nationales du DBI pour les bibliothèques universitaires.

### **annexe 8:**

Le centre de référence et la position de la banque de référence avant les travaux.

### **annexe 9:**

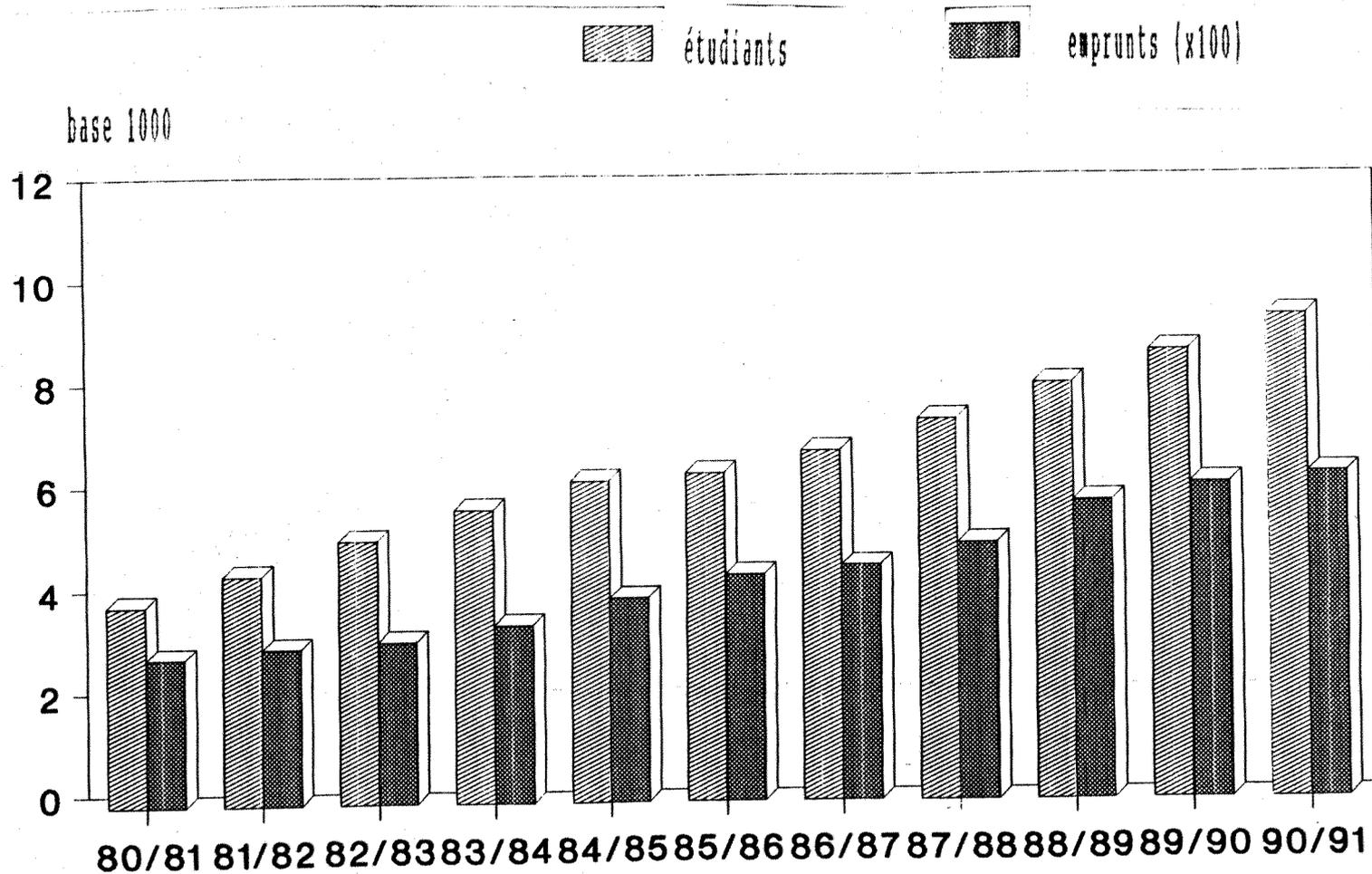
Vue en coupe du quatrième étage de la bibliothèque avec le centre de référence et la nouvelle entrée.

### **annexe 10:**

Traduction de l'enquête menée auprès des publics de Constance

# Progression des prêts à Constance / augmentation de la population étudiante

(de 1980/81 à 1990/91)



vc

Zahl der in den Recherchierdienst gegebenen Leihschein

annexe 2

1992

	Gesamtzahl	positiv in %	Interner Rech.Dienst
Januar	273	85.35%	
Februar	220	84.55%	
März	213	84.04%	
April	159	74.84%	
Mai	189	88.36%	
Juni	239	80.33%	
1. Halbj.			
Juli	190	77.89%	
August	190	82.63%	
September	161	75.15%	
Oktober	157	81.53%	2 Wochen keine Annahme
November	185	85.95%	
Dezember	179	82.12%	
Gesamtwerte			

Verteiler: Franken, Lehmler

HiWi-Stunden

Zeitraum: 11.92-10.93

11.92 &lt;vc-hiwi.txt&gt;

Monat	Überlast	-Ausgaben	sonst.HiWi	-Ausgaben	Rest	Gesamtrest
<u>Übertrag:</u>	4872		3600			8472
November	406	412,75	300	135	158,25	7.924,25
Dezember	406	358,25	300	152	195,75	7.414,-
Januar	406	383	300	143,25	179,75	6.887,75
Februar	406	406,25	300	124,75	175	6.356,75
März	406	440,5	300	127,75	137,75	5.788,50
April	406	352	300	164,25	189,75	5.272,25
Mai	406	377	300	208,75	120,25	4.686,50
Juni	406	372,5	300	307,25	26,25	4.006,75
Juli	406	458,25	300	463,-	-215,25	3.085,5
August	406		300			
September	406		300			
Oktober	406		300			
<u>Übertrag:</u>						

Annexe 4

Abkürzungen: AL = Ausleihe, LS = Leihschein, OG = Obergrenze, W = Woche(n)

	Normalausleihe (01/03/05/) verbuchen			Sonntagsausleihe Präsenzbestände verbuchen WE-AL-Taste		Apparatausleihe (17/19/) verbuchen bis OG unbegrenzt; belieb. Fristtaste; ab OG wie Normal- ausleihe behandeln		nicht ausleih- bar !!	Sonderfälle	
	4 W	2 W	1 W						Leihschein AUSKUNFT AL bis zu 1 Woche !	Leihschein MEDIOTHEK AL nach Erlaubnis/ Sonderregelung
Bücher ohne Punkt	●					●				
Bücher mit Punkt					●					
Bücher mit Aufkleber "keine Ausleihe" sind überhaupt nicht ausleihbar!! Auch keine Apparate- oder Sonntagsausleihe!!										
Ausnahmen sind:										
Inf.-Literatur								●		
Jura mit Punkt					●	●				
"kid" + "ju" mit Vermerk		●				●				
Lehrbuchsammlung (lbs)	●							nicht erlaubt!!		
Neuerwerb.ausstellung								●		
Panzerstrahlbücher								●		●
Rara-Bücher								●		●
Studentenbücherei	●									
Zwischenausleihe			●							
Semesterapparate ohne Punkt: Ausleihe, wie im Buch angegeben (2 oder 5 Tage) Ausnahmen s.u.										
- mit Vermerk: "Keine Ausl."					●					
- o.F. in den Ferien		●								
- o.F. mit Erlaubnis	●									Antrag muß vor Verbuch. vorgelegt werden (Formulare bei der Auskunft)
- für Sem.app.inhaber	●									
- aus der Fernleihe					●					Sonderfall! mit Leihschein, Frist wie im Buch, auf 1.5 Vorratstakt notieren, 1 Abschnitt bei der Verbuch. lassen
- mit Punkt										
Ausnahmen bei Problemen									●	

Abkürzungen: AL = Ausleihe, LS = Leihschein, OG = Obergrenze, W = Woche(n)

	Normalausleihe (01/03/05/) verbuchen			Sonntagsausleihe Präsenzbestände verbuchen WE-AL-Taste		Apparatausleihe (17/19/) verbuchen bis OG unbegrenzt; belieb. Fristtaste; ab OG wie Normal- ausleihe behandeln		nicht ausleih- bar !!	Sonderfälle	
	4 W	2 W	1 W						Leihschein AUSKUNFT AL bis zu 1 Woche !	Leihschein MEDIOTHEK AL nach Erlaubnis/ Sonderregelung
Zeitschriften: erkennbar an "Z" nach Fachgebiet (wra 2..) bei Jura auch "2.10" (Jus 2.10..) Zweitexemplare haben am Ende "2"										
Zeitschr. ohne Punkt					●					
Zeitschr. mit Punkt						●				
Ausnahmen sind										
Jura-Zeitschr. m. Punkt						●				●
Zweitex. v. Zeitschr. (2)						●		●		
Nat. wiss. Zeitschr.: bio, bch, chc, kid, mat, phy, sci u. tec-Zeitschr.						●				
andere Ausnahmen bei Zeitschr.:										
Beihefte: - allgemein					●					●
- zu nat. wiss. Zeitschr. bio, bch, chc, phy, sci						●				
ungebund. Hefte allgem.								●		
ungebund. Hefte Jura										●
Hefte "wra" (nur Ebenroth)										●
Zs "Cortex" (nur Cohen)										●
Zichmappen (mehrere Hefte in Buchdeckel gefaltet)								●		
Klammappen (mehrere Hefte in Mappe geklemmt)									●	
Leitz-Ordner									●	
Zeitungen (Papierausgabe)									●	
Medien:										
Videos									●	
- für Lehrveranstaltung										●
- der Gruppe "gym"									●	●
- der Gruppe "di"									●	●
Disketten Cassetten CD-Schallplatten	●									Diese Medien mit Laufzettel der Mediothek, Original verbleibt in der Mediothek, der Durchschlag wird bei der Verbuchung einbehalten (zur Kontrolle)
Wandkarten	●									● nur innerhalb der Uni, nur Ausweise 03 / 17 / 19/, auch Apparatausleihe möglich!

Qui travaille où dans le département Accueil?

Wer arbeitet wo in der Benutzung?

Stand:09.1992/vC (vc-bbvb.txt)

V e r b u c h u n g | Buch bereiche (welche jew., s. Liste "Wer betreut welchen Bereich")

Name:	Inf vm	Inf nm	Kll vm	Kll nm	N vm	N nm	vormitt	nachmitt	Medio	ALZ	Ausk	FL	Sonstiges
*=halbt/0,75													
Bornschein										XX			
Burckhardt							XX						Springerin(Medio,Fernl.)
Busch-Renner													Mutterschutz/beurlaubt
v.Cube													Sachgeb.ltr. 2.Vertr. Rekl.abt.
Derachschan							XX	XX					Zeitungsauslage
Diedrich*													nur Mo.da /Rekl.abt.(u.Auskunft)
Drössler												XX	pass.FL, 2.Vertr. Dat.techn.
Faulhaber*							XX						Pausenvertret. vorm. Verb.Inf.
Gabele	XX*						XX	XX			XX		1x/Woche Abendd. auch Mediothek *V
Gerstel		XX					XX	XX					Zeitungsabl./K.11Pausen nm/Pers.ra
Glocker			XX				XX	XX					Vertr. FL (Leonhardt)
Haertel*			XX				XX						
Hartel											XX		
Haug													Datentechn.,Medio Pausen vm
Heim*									XX				Medioth. abends(auch Abendd)
Hermann*													Abend-Sa.-Dienst,auch Mediothek.
Heumüller						XX	XX						2.Vertr. Zeitungsausl.
Höhl								XX					Koordinatorin,1.Vertr.FL(Leonh.)
Ilmer*													Rekl.abt./Vertr.Sachg.ltr.(Mo nich
	Inf vm	Inf nm	Kll vm	Kll nm	N vm	N nm	vormitt	nachmitt	Medio	ALZ	Ausk	FL	Sonstiges
Keiper												XX	
Klotz		XX					XX	XX					
Knoop*									XX				
Krahwinkel					XX			XX					1x wöch.Abendd./2.Vertr.FL(Leonh.)
Kuon*												XX	freitags nicht da
Lang II*													Abend- u. Sa-Dienst
Lehler													Abt. leiter
Leonhardt							XX						Fernleihe nm./Vertr.Datentechn.
Lippke	XX						XX	XX					1. Vertr. Ztg.auslage,Graphik
Messmer										XX			
Meyer											XX		1. Vertr.Reklamation
Möll*	XX						XX						auch Vertretung Mediothek
Neff*													Abend- u. Sa.-Dienst
Neumeister	XX							XX					
Ostermeier*					XX		XX						Springer ht, Regal*Spezi*
Palko							XX						Springer ht, Regal*Spezi*
Rantala		XX					XX	XX					ab Okt. 1991
Rau													Projekte,Bodenseeslg, KOALA
Renner												XX	
Rinkenburger												XX	akt. Fernl.,Moldienst G 2
Römer*													Mediothek
Romer	XX							XX					Springer,Limnologie,
Sauter													Sem.app., Rech.dienst
Schell*			XX					XX					
Schmidt*				XX									
Schulz*													Abend- u. Sa.-Dienst
Stephan										XX			Mith.Rekl./Mediothek/Vertr.Rech.d.
Trax*													regelm.Sa.-Dienst,
Weber							XX	XX					Bücherbox
Winter	XX							XX					Inf-Zentr. nachm./Mith.Sem.app.
Wolfsperger		XX					XX						1x Abendd. pro Woche(Fr)
Zahn													Abend-u.Sa.Dienst,auch Mediothek

Stand: 09.92/vc -(vc-bbvb.txt)

Qui a la responsabilité de quels rayons?

Wer betreut welchen Bereich in der Benutzung?

Bereich	Signaturengruppe	Name(n)
G 2	erz	Klotz
G 2	deu,ger,lit,	Gerstel
G 2	ska-skx,spr	Gerstel
G 2	ita,frp,frz,rom,	Weber
G 2	rum,spa,spk,spp,	Weber
G 2	ssl,tff,vok	Weber
G 2	sla-slk	Klotz
G 2	kun	Lippke
G 2	mus	Klotz
G 3	bub und N	Faulhaber
G 3	gsh-gsp,tha-thz	Derachschan
G 3a	ame,eng	Leonhardt
G 3a	sll-slx	Klotz
G 3b	gsa,gsf-gsg	Leonhardt
G 3	gsv-gsw	Derachschan
G 5	gri,gsb-gse,lat,	Möll
G 5	ngr	Möll
G 6	pha-phx(Anf.)	Glocker
G 6a	ant,arc,ori	Möll
G 6b	pha-phx(Ende)	Glocker
Inf-Z.	inf	Romer
Inf-Z.	Sem.app.	Krahwinkel
Inf-Z.UG	alg 2 - 399	Faulhaber
Inf-Z.UG	kid ab 600	Härtel
Inf-Z.UG	D, erd, lbs, tec	Faulhaber/lbs:Abendd.
Mediothek	6.,,E,fsa-fsz,	Heim,Knoop,Zahn,Gabele
Mediothek	K,M,X,u.a.Medien	Heim,Knoop,Zahn,Gabele
Mediothek		+ Burckhardt
N 4a	nat.w.Zss-1970	Palko/Krahwinkel
N 5	bio2,che2,phy2	Palko/" (Stephan)
N5a	phy2,sci,sci2	Palko/" "
N6	lbs 642-780,phy	s.o. (lbs:+Abendd.)
N6a/N7	bio,bio2,che2	s.o. (+ Zs-Stelle)
S 2	jua-juz	Lippke,Höhl,Krahwin-
S 2	jua-juz	kel,Rantala,Wolfsper-
S 2	jua-juz	ger u. HiWi
S 3a	org,pol,stq	Heumüller
S 3a	wra-wrc	Gabele
S 3a	wrg-wru	Neumeister
S 3b	gsq-gsu,gsx-gsz	Schell
S 4	kid,mat	Härtel
S 5a	psy,sta	Winter
S 6	gym,alg(allg.)	Derachschan
S6a	atp,soz,swa	Derachschan

Les statistiques nationales du DBI pour les  
bibliothèques universitaires.

LEGENDE

- 1 : numéro d'identification
- 2 : nom de la bibliothèque
- 3 : nombre de bibliothèques (i.e de bibliothèques d'institut)
- 4 : importance du fonds
- 5 : total des d'emprunts
- 6 : budget général
- 7 : budget d'acquisition
- 8 : personnel
- 9 : usagers actifs
- 10: total des jours d'ouverture par an
- 11: total des jours d'ouverture par semaine
- 12: expositions
- 13: partie du fonds en magasin
- 14: numéro d'identification

DBS 1992 Teil B  
Tabelle 01: Allgemeine Übersicht

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Lfd. Nr.	Name der Bibliothek -Kurzbezeichnung-	Zahl d.Bibl.	Bestand in Bänden u. Diss.	Entlei- hungen insgesamt	Gesamt- ausgaben	Ausgaben für Erwerbung	Personal	Aktive Benutzer	-geöffnet-- Tage/ Jahr	Std./ Woche	Aus- stel- lungen	%-Anteil Magazin- best.in%	Lfd. Nr.
<b>Regionalbibliotheken</b>													
033	Memmingen StBi	1	38.580	4.343	87.004	7.788	1,00	-	253	-	2	100	033
034	Neuburg/Donau SB	1	49.500	268	-	60.038	1,50	116	151	10	1	93	034
035	Oldenburg LB	1	472.848	108.116	3.346.747	710.263	31,00	5.386	298	43	14	95	035
036	Passau SB	1	257.178	20.665	-	268.200	8,00	1.588	250	41	1	86	036
037	Regensburg SB	1	235.290	13.573	329.240	248.630	9,00	3.130	299	35	0	96	037
038	Schwerin LB	1	512.371	40.453	480.478	264.082	28,00	3.800	300	40	0	99	038
039	Speyer LB	1	705.987	114.286	5.324.723	739.948	46,75	3.140	298	47	2	94	039
040	Stuttgart LB	1	2.365.037	1.012.853	15.188.316	3.825.995	156,25	25.854	274	64	7	96	040
041	Trier StBi	1	363.974	70.985	2.744.274	380.997	22,38	26.632	287	38	1	97	041
042	Weimar HAAB	2	862.610	34.305	3.672.941	691.941	51,00	968	297	45	0	99	042
043	Wiesbaden LB	1	621.151	105.895	3.981.022	841.719	34,50	7.269	294	49	5	97	043
044	Wolfenbüttel HAUGB	1	762.830	283.432	1.694.563	1.617.170	101,00	1.476	300	64	9	85	044
045	Worms StBi	1	273.724	53.028	1.148.665	148.000	15,50	4.185	288	28	22	90	045
046	Zwickau RatsschulB	1	115.000	1.484	443.500	47.140	8,50	344	250	41	0	99	046
<b>Universitätsbibliotheken</b>													
047	Aachen BTH	3	1.146.652	777.705	-	3.534.149	106,50	37.631	295	66	0	80	047
048	Augsburg UB	6	1.793.545	418.132	12.595.736	4.078.964	101,00	16.018	299	75	13	50	048
049	Bamberg UB	5	1.133.632	357.335	7.003.366	2.737.500	72,50	21.689	292	59	6	70	049
050	Bayreuth UB	7	1.086.708	306.174	9.579.932	3.778.873	74,00	13.801	250	64	5	32	050
051	Berlin UB Humboldt	110	4.809.839	721.341	10.694.944	9.424.944	207,00	40.435	255	54	199	76	051
052	Berlin UBFU	1	1.945.936	972.783	14.010.968	4.082.353	146,00	40.657	255	55	7	65	052
053	Berlin UBTU	23	1.720.748	702.095	17.290.824	4.571.743	179,00	46.740	298	69	19	24	053
054	Bielefeld UB	1	1.685.266	1.531.985	-	4.414.798	160,25	32.347	358	111	5	5	054
055	Bochum UB	1	1.405.479	499.289	8.341.911	2.842.379	95,25	24.422	251	59	1	34	055
056	Bonn UB	4	2.191.138	610.311	-	3.300.404	126,00	-	297	63	3	90	056
057	Braunschweig UBTU	2	942.199	473.084	8.114.656	2.922.116	73,00	24.626	251	50	6	83	057
058	Bremen SuUB	12	2.524.803	687.236	-	6.459.981	149,50	30.398	286	59	2	53	058
059	Chemnitz UB	8	764.986	452.040	5.397.836	4.953.891	59,45	11.400	278	57	350	37	059
060	Clausthal-Z. UB	1	387.999	139.458	3.147.757	1.152.219	32,00	4.888	248	43	1	85	060
061	Cottbus TU	2	232.316	113.780	6.226.612	3.405.553	74,00	3.515	253	43	58	58	061
062	Darmstadt LuHSB	2	1.382.977	257.144	8.575.982	2.304.073	91,50	10.584	290	54	7	94	062
063	Dortmund UB	23	1.484.616	721.864	18.877.665	4.263.983	143,00	-	249	58	2	1	063
064	Dresden UB	22	1.307.850	787.750	7.792.046	6.776.155	184,00	22.913	290	56	39	70	064

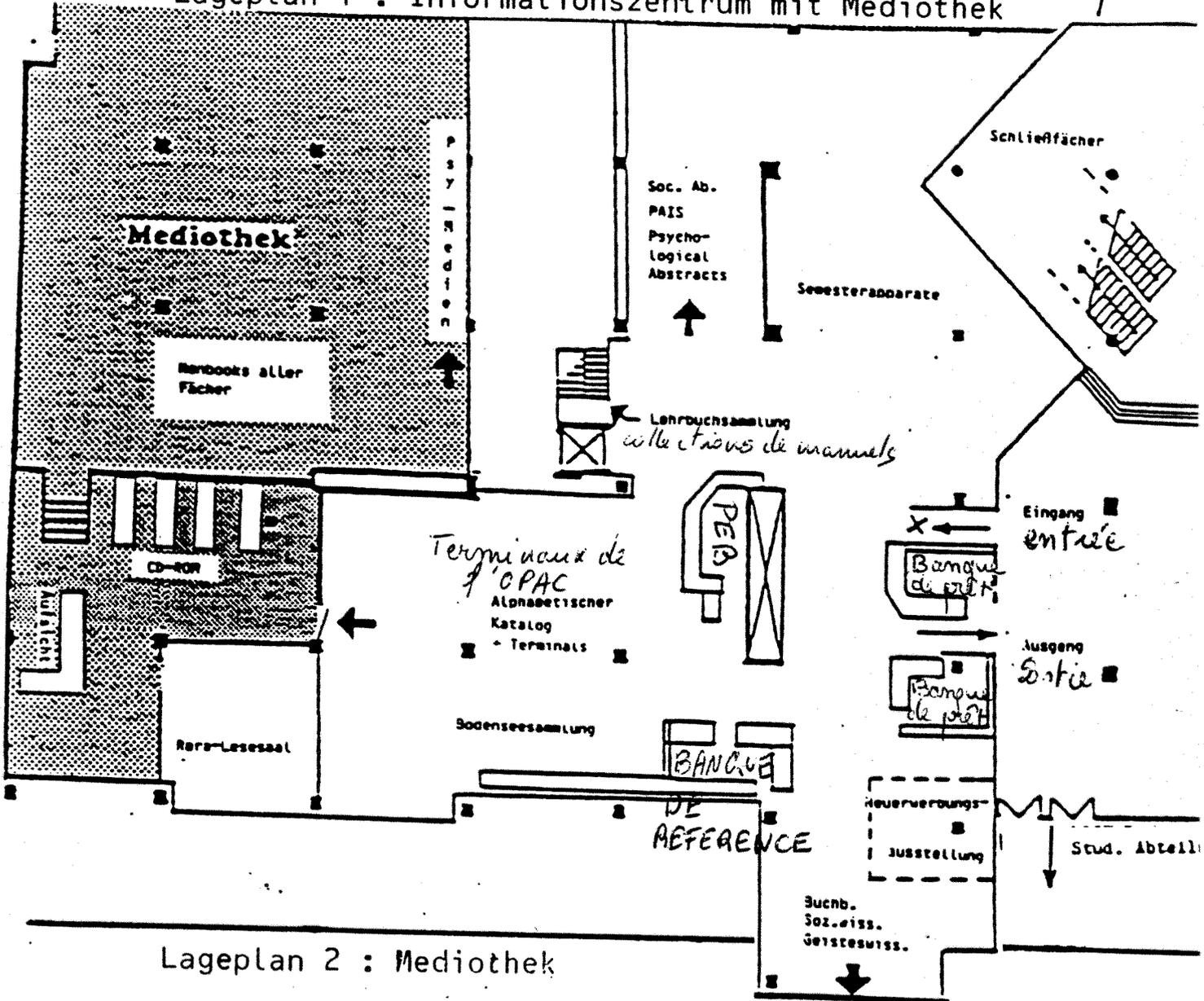
DBS 1992 Teil B  
Tabelle 01: Allgemeine Übersicht

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Lfd. Nr.	Name der Bibliothek - Kurzbezeichnung-	Zahl d. Bibl.	Bestand in Bänden u. Diss.	Entleihungen insgesamt	Gesamtausgaben	Ausgaben für Erwerbung	Personal	Aktive Benutzer	-geöffnet-- Tage/ Jahr	Std./ Woche	Ausstellungen	%-Anteil Magazinbest.in%	Lfd. Nr.
Universitätsbibliotheken													
065	Düsseldorf UB	12	2.263.498	607.252	5.971.763	5.597.406	160,00	21.461	295	59	7	50	065
066	Eichstätt UB	6	995.748	154.030	8.104.918	3.188.341	81,00	9.384	302	64	3	60	066
067	Erlangen-N UB	4	2.390.181	431.342	16.403.588	4.437.062	156,00	32.629	271	64	0	96	067
068	Essen UB	5	1.134.190	1.223.897	10.531.004	4.572.879	84,00	23.418	249	60	8	11	068
069	Frankfurt/M SenckB	2	1.076.020	94.454	5.852.522	1.755.913	36,50	39.320	293	61	0	50	069
070	Frankfurt/M StuUB	2	2.889.690	1.061.421	20.464.664	5.111.137	186,50	39.321	293	69	6	85	070
071	Freiberg UB	17	545.297	210.405	4.914.052	2.278.995	53,58	7.770	266	54	209	58	071
072	Freiburg UB	1	2.306.008	1.512.719	12.294.137	4.310.899	121,00	36.362	295	64	2	78	072
073	Gießen UB	1	1.196.241	311.545	2.268.749	1.991.173	77,00	16.747	295	59	10	68	073
074	Greifswald UB	53	2.337.910	171.453	5.054.894	4.716.894	107,00	4.687	298	74	1	68	074
075	Göttingen SuUB	1	3.266.164	619.566	170.278.558	8.110.715	264,00	18.750	300	60	5	80	075
076	Hagen FernUB	1	519.963	157.967	5.311.316	2.342.139	53,00	13.349	296	54	4	0	076
077	Halle/S UuLB	106	3.630.455	348.910	7.471.157	6.615.904	181,31	19.925	299	79	124	75	077
078	Hamburg SuUB	1	2.564.499	911.625	20.286.649	4.288.649	216,00	48.507	300	63	8	90	078
079	Hamburg TU	1	322.490	156.261	6.866.551	3.599.171	59,50	8.671	247	60	4	80	079
080	Hamburg UniBw	4	554.445	274.591	2.911.183	2.771.052	40,00	16.683	283	58	0	0	080
081	Hannover UB	3	1.348.099	557.330	7.063.284	1.817.131	84,50	23.000	299	48	2	90	081
082	Heidelberg UB	2	2.646.226	1.231.826	6.809.733	5.332.581	121,00	25.630	299	83	7	85	082
083	Hildesheim UB	1	313.711	131.436	2.615.986	951.975	17,00	6.838	272	56	4	66	083
084	Ilmenau UB	10	214.043	227.328	5.861.534	2.957.130	60,00	6.035	248	45	7	75	084
085	Jena UuLB	58	2.796.296	407.445	18.822.576	8.140.758	164,52	14.939	281	67	41	88	085
086	Kaiserslautern UB	8	672.883	532.752	6.123.178	2.825.564	60,50	25.636	248	50	0	22	086
087	Karlsruhe UB	3	766.615	527.527	8.878.986	2.879.646	77,50	19.384	297	54	0	84	087
088	Kassel GHB	7	1.244.661	669.054	14.029.116	4.389.319	111,50	21.601	291	64	11	14	088
089	Kiel UB	1	1.701.874	873.429	3.082.150	3.082.150	101,00	19.562	298	67	0	85	089
090	Konstanz UB	1	1.699.788	747.588	-	5.960.620	118,00	10.403	299	89	7	1	090
091	Köln UuStB	1	2.632.120	1.646.512	4.283.339	3.809.689	150,00	31.824	288	62	5	-	091
092	Landau UB Koblenz-La	1	228.481	38.650	-	383.615	13,50	-	238	49	0	-	092
093	Leipzig UB	46	3.648.150	594.367	5.809.349	5.221.973	151,75	20.812	289	73	69	90	093
094	Lübeck ZHB	1	258.436	177.827	1.256.237	1.256.237	13,00	6.767	290	55	6	45	094
095	Lüneburg UB	1	250.702	242.209	2.589.399	909.129	16,00	9.572	249	56	-	60	095
096	Magdeburg UB	4	319.591	342.954	7.280.157	4.781.687	50,00	6.352	277	51	15	-	096
097	Mainz UB	1	1.642.429	477.082	8.235.337	2.274.304	122,00	23.412	243	58	3	80	097
098	Mannheim UB	11	1.586.967	495.566	10.850.683	3.827.986	92,00	-	293	63	5	35	098

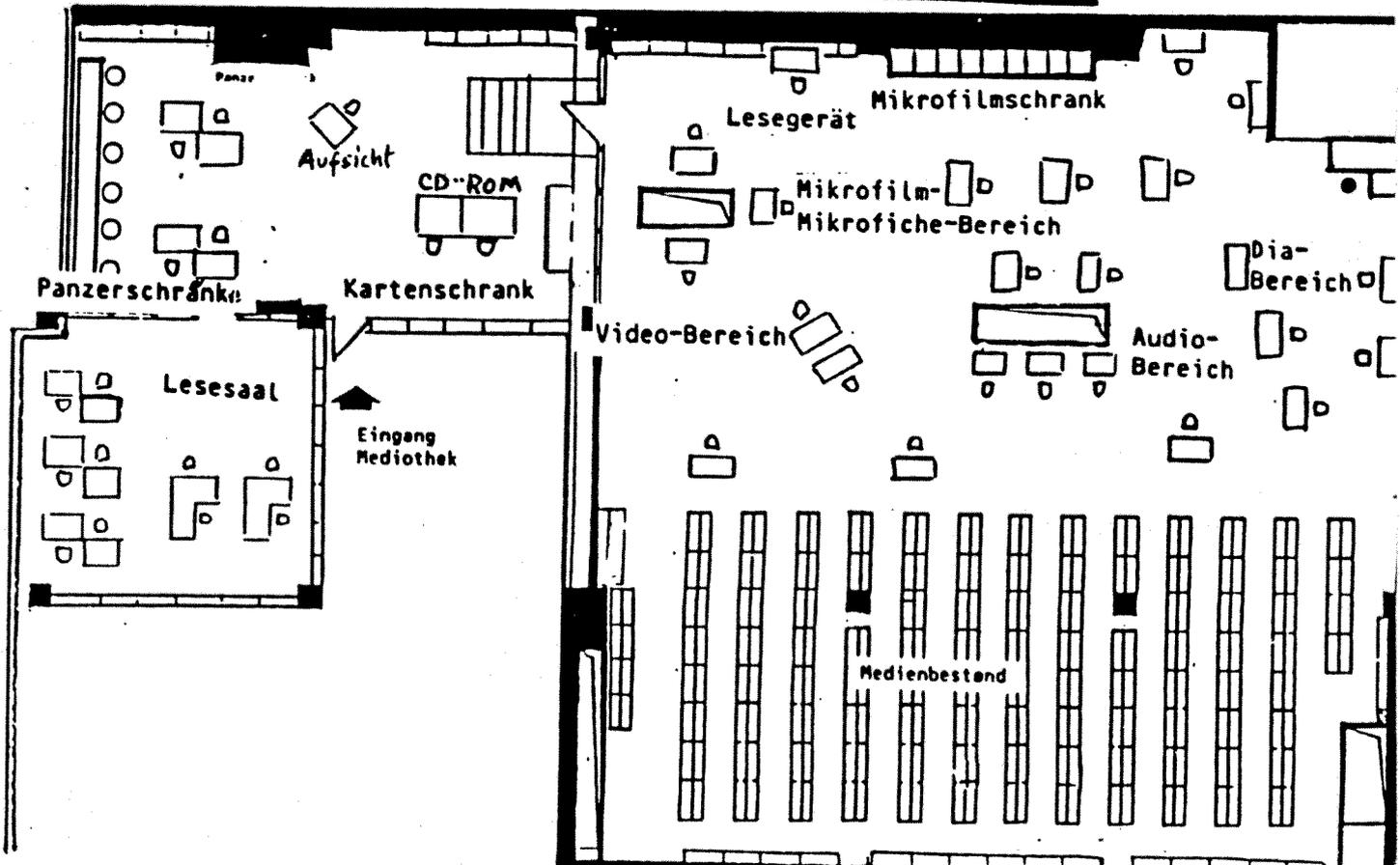
DBS 1992 Teil B  
Tabelle 01: Allgemeine Übersicht

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Lfd. Nr.	Name der Bibliothek - Kurzbezeichnung-	Zahl d. Bibl.	Bestand in Bänden u. Diss.	Entleihungen insgesamt	Gesamt-ausgaben	Ausgaben für Erwerbung	Personal	Aktive Benutzer	-geöffnet-- Tage/ Jahr	Std./ Woche	Ausstel- lungen	%-Anteil Magazin- best.in%	Lfd. Nr.
<b>Universitätsbibliotheken</b>													
099	Marburg UB	1	1.705.843	271.702	2.655.325	2.236.475	92,50	12.891	348	84	5	89	099
100	München UB	2	2.256.775	496.131	1.970.156	1.461.872	111,25	-	250	60	6	97	100
101	München UBTU	14	816.389	382.444	10.163.399	3.413.425	101,50	21.005	250	52	9	85	101
102	Münster UB	2	2.124.557	1.068.692	13.586.519	3.959.057	145,25	37.169	296	69	4	57	102
103	Neubiberg UniBw	1	649.377	189.050	3.133.904	3.133.904	50,00	9.972	252	56	0	25	103
104	Oldenburg UB	2	966.521	1.085.932	9.059.500	3.470.583	99,00	17.746	284	65	6	1	104
105	Osnabrück UB	8	1.302.930	373.030	9.880.000	3.536.000	98,80	-	298	57	5	30	105
106	Paderborn UB	5	1.045.655	1.339.781	7.647.630	3.729.491	75,00	14.968	303	86	6	10	106
107	Passau UB	7	1.128.357	212.333	8.050.262	3.993.849	72,00	14.631	287	74	7	40	107
108	Potsdam UB	11	761.185	116.032	4.705.819	4.705.819	102,00	6.762	245	44	4	75	108
109	Regensburg UB	1	2.537.239	316.641	19.757.459	6.304.862	191,00	17.757	299	74	1	52	109
110	Rostock UB	48	1.771.426	375.827	11.467.890	5.877.806	129,50	8.737	298	66	58	100	110
111	Saarbrücken UB	1	1.355.230	441.603	2.453.263	2.308.922	102,50	-	295	64	3	95	111
112	Siegen UB	1	994.897	613.924	-	3.321.794	72,00	29.580	300	75	7	10	112
113	Stuttgart UB	2	920.287	482.717	8.834.088	3.065.432	78,00	26.128	288	62	6	72	113
114	Stuttgart UB-Hohenh.	1	409.702	304.749	2.170.846	1.969.775	37,00	15.583	354	79	1	14	114
115	Trier UB	1	1.116.019	307.805	9.793.746	3.571.772	100,00	-	300	73	7	35	115
116	Tübingen UB	2	2.680.264	826.619	14.798.643	4.824.347	140,00	28.964	293	62	4	93	116
117	Ulm UB	1	689.124	155.219	7.304.579	3.063.392	67,50	10.027	299	63	4	40	117
118	Weimar UB	6	301.830	154.907	3.005.959	1.085.909	32,90	6.779	266	54	25	60	118
119	Würzburg UB	1	1.205.321	374.760	1.882.159	1.460.476	122,00	28.378	291	64	7	53	119
120	Wuppertal UB	1	950.100	665.388	-	3.761.487	73,00	18.413	252	59	6	18	120
<b>Hochschul- und Fachhochschulbibliotheken</b>													
121	Aachen FHB	6	162.437	306.189	757.492	590.598	17,00	9.051	248	45	0	0	121
122	Aalen FH	1	38.025	39.783	-	-	3,00	2.537	246	32	0	0	122
123	Altenholz VerwFH	1	6.000	-	249.100	57.500	3,00	-	220	36	0	10	123
124	Augsburg FH	2	75.097	26.164	601.016	291.669	4,00	3.977	248	41	0	88	124
125	Bad Münstereifel FH	1	11.268	-	65.736	65.736	0,50	-	200	11	0	0	125
126	Benediktbeuern HS	1	262.612	9.003	292.411	140.000	2,00	809	251	29	0	60	126
127	Berlin FH Sozialarb	1	50.221	37.055	378.212	120.963	3,00	1.868	227	30	0	6	127
128	Berlin FH TuW	5	280.000	93.812	-	1.343.000	-	7.318	251	40	-	80	128
129	Berlin FH Verwaltung	1	52.720	45.112	131.445	131.445	7,00	-	251	34	0	18	129
130	Berlin FH Wirtschaft	1	49.928	47.628	543.640	220.000	5,50	2.110	251	50	0	24	130

Lageplan 1 : Informationszentrum mit Mediothek

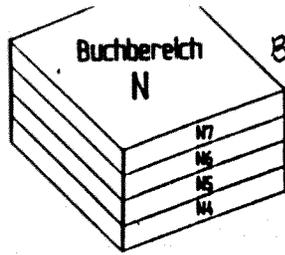


Lageplan 2 : Mediothek



# Lageplan der Bibliothek

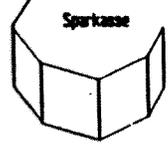
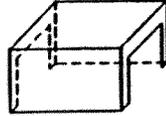
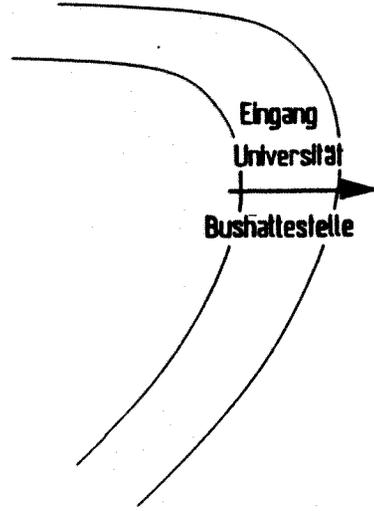
Zugegeben - in einer Freihandbibliothek mit einem Bestand von über 1 Million Bänden findet man sich nicht sofort zurecht. Diese Skizze soll Ihnen ein wenig bei der Orientierung helfen.



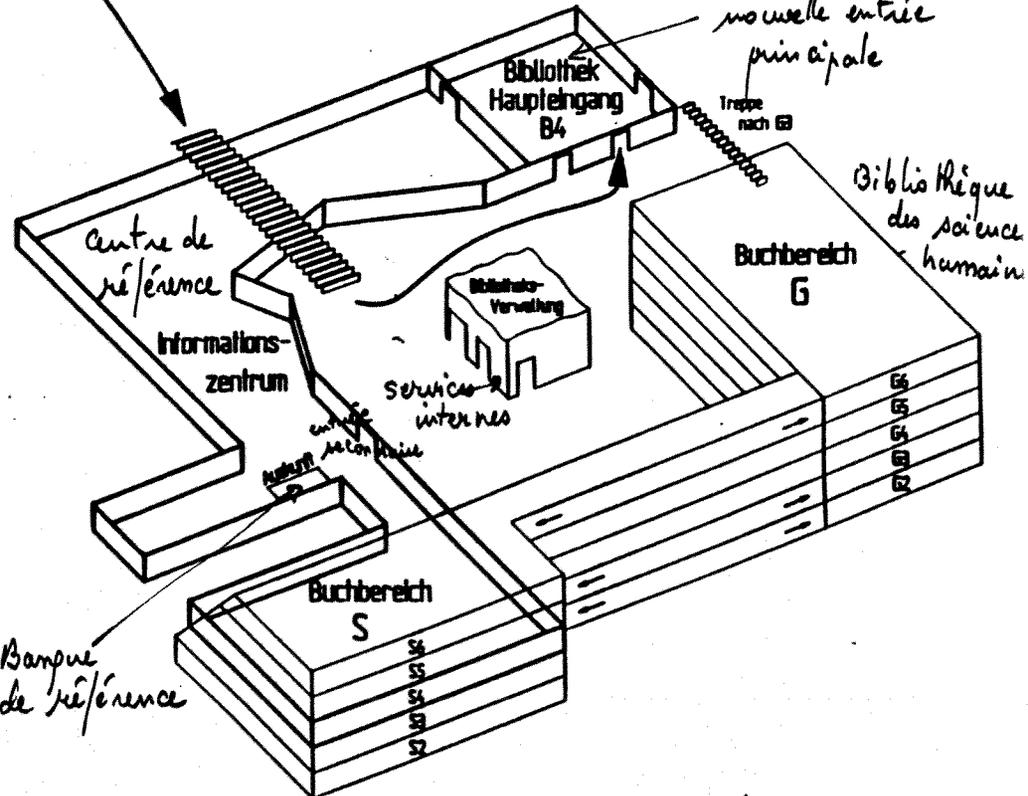
Bâtiment de la bibliothèque des Sciences de la nature



## Universität Konstanz Lageplan der Bibliothek



Eingangsbereich



Banque de référence

Bibliothèque des sciences sociales

nouvelle entrée principale

Trepp nach G

Bibliothèque des sciences humaines

Buchbereich G

Buchbereich S

54  
55  
56  
57  
58

ENQUETE SUR LA BIBLIOTHEQUE DE L'UNIVERSITE DE CONSTANCE

1° Vous rendez-vous à la bibliothèque:

- quotidiennement
- plusieurs fois par semaine
- une fois par mois
- rarement

2° Vous rendez-vous à la bibliothèque uniquement pour emprunter des ouvrages?

- oui
- non

3° Si non, dans quel but?

- lire les ouvrages en consultation sur place
- travailler
- faire des photocopies
- autres réponses: .....

4° Utilisez-vous souvent les Semesterapparate?

- toujours
- souvent
- rarement
- jamais

5° Utilisez-vous souvent les Lehrbuchsammlungen?

- toujours
- souvent
- rarement
- jamais

6° Quels sont les services de la bibliothèque que vous connaissez, quels sont ceux que vous utilisez?

	connu	utilisé
Banque de référence		
recherchierdienst		
nouvelles acquisitions		
propositions d'acquisition		
bases de données en ligne		
CD-ROM		
commande d'interrogation		
de KOALA ( <i>l'OPAC de Constance</i> )		
PEB		
machines à écrire dans les cabinets		
de travail		
CIP POOL		
relevé d'emprunts		
prêt entre		
réservation		
films vidéo		

7° Avez-vous des difficultés dans l'usage des catalogues (microfiches, KOALA)?

- toujours
- souvent
- rarement
- jamais

8° Lorsque vous avez trouvé la référence d'un ouvrage dans KOALA, combien de

temps vous faut-il en moyenne pour le trouver en rayons?

9° Lorsque vous ne le trouvez pas, à qui vous adressez-vous?

- banque de référence - banque de prêt - bibliothécaire le plus proche

10° Vous arrive-t-il souvent d'aller chercher un ouvrage directement en rayon (i.e, sans l'avoir localisé auparavant dans KOALA)?

---

STATISTIQUES:

A) Etes-vous:

- étudiant
- travailleur de l'université
- usager externe

B) Si vous êtes étudiant: en quel semestre, en quelle matière, depuis quand êtes-vous inscrit à l'université de Constance?

C) Depuis quand fréquentez-vous la bibliothèque?

D) Résidez-vous actuellement:

- à Constance
- Dans la région

E) Sexe et nationalité

## BIBLIOGRAPHIE

### ACCUEIL DU LECTEUR

BOUCHER, V. Customer service: an intermediary's point of view. In GALLICO, A. *Interlending and document supply: Proceedings of the second international conference*, London, November 1990. p.126-129.

HUMPELER, Birgitt. Bibliotheksbenutzung und öffentlichkeitsarbeit. In Tiefenthaler, Eberhardt. *Aufbau, Organisation und Funktion eines neuen Informationszentrum am Beispiel der Voralberger Landesbibliothek*. München : Saur, 1990. p. 71-85.

L'accueil et l'orientation des lecteurs. *Bulletin d'information de l'ABF*, 1979. p. 217-241.

Qu'y a-t-il pour votre service? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, n°4, t 31. p. 336-350-

### Service de référence

BATT, Fred. Uneven reference service: approaches for decreasing this source of conflict at the reference desk. *The Reference Librarian*, Spring/Summer 1985, vol.12, p. 49-63.

BAUER, George R. Conflicts in Reference Service: a personal view. *The Reference Librarian*, Spring/Summer 1985, vol.12, p. 73-81.

BERRY, John W. Academic reference departments and user groups: a preliminary survey. *The Reference Librarian*, Spring/Summer 1985, vol.12, p. 5-16.

CARRIERE, Francine. Référence: un service 3 étoiles. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, n°4, t.31. p.352-357.

MERIKANGAS, Robert J. Theory and practice of library client interaction. In KATZ, B. and FRALEY, R.A. *Reference Services today: from interview to burnout*. New York : The Haworth Press, 1987, p. 297-312.

SUYAC ALLOWAY, Catherine. The courteous Librarian: helping public service employees to keep smiling. In KATZ, B. and FRALEY, R.A. *Reference Services today: from interview to burnout*. New York : The Haworth Press, 1987, p. 283-296.

## Accès aux documents, accès libre

SANSEN, Raoul. L'accès aux documents dans les bibliothèques universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, t. 33, n°6. p.456-466.

MELOT, Michel. Grandeur et servitude de l'accès libre. *Bulletin d'information de l'ABF*, 2e trimestre 1987, n°135. p. 34-39.

## ETUDES DE PUBLICS

### enquêtes:

ELIA, G., WALSH, S. Content, pas content? La satisfaction de l'usager soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1984, n°1, t.29. p.16-25.

FAYET, S., HEUSSE, M-D. Le public étudiant à la bibliothèque universitaire de Toulouse. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, t.37, n°3. p. 44-51.

### études de comportement

BARBIER-BOUVET, J-F. L'embarras du choix : sociologie du libre-accès en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°4. p.294-298.

VERON, Eliséo. Des livres libres: usages des espaces en libre accès. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, n°6, t.33. p.442-443.

VERON, Eliséo, LAVASSEUR, Martine. *Ethnographie de l'exposition: l'espace, le corps et le sens*. 1ère réédition. Paris : Bibliothèque Publique d'Information, 1991. 203 p.

### Outils méthodologiques:

BLANCHET, Alain et al.: *L'entretien dans les sciences sociales : l'écoute, la parole et le sens*. Paris : Dunod, 1985. 2-04-015741-7

SIGLY, François de. *L'enquête et ses méthodes: le questionnaire*. Paris : Nathan, 1992. 127 p. Nathan université.

## L'ESPACE DE LA BIBLIOTHEQUE

GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*. Nouvelle éd. entièrement refondue. Paris : 1993. 419p. Collection Bibliothèques. ISBN : 2-7654-0501-8

BISBROUCK, Marie-Françoise, RENOULT, Daniel. *Construire une bibliothèque universitaire*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1993. 303 p. Collection

Bibliothèques. ISBN : 2-7654-0518-2

## ORGANISATION DU TRAVAIL ET MANAGEMENT

CALIXTE, Jacqueline, MORIN, Jean-Claude. *Management d'un service d'information documentaire*. Paris: Les éditions d'organisation, 1985. 241 p. Systèmes d'information et de documentation. ISBN : 2-7081-0663-5.

FABIAN, Bernhardt. Auf der Suche nach der humanen und effizienten Bibliothek. In HAVEKOST, H. et al. *Bibliotheken im Verbund, Arbeitsplätze und neue Techniken*. ca 1981. p. 126-138.

Lamarque, Danièle. L'apport de l'aménagement du temps de travail à l'amélioration de l'accueil dans les services. *Politiques et management public*, juin 1992, vol. 10, n°2. p. 187-192.

LAPEYRIERE, Solange. Futurs lieux de travail, future organisation. *Le mensuel de l'ANACT*, avril 1993. p. 14.

LESTER, June, WOODSWORTH, Anne. Priorités éducatives des futures bibliothèques d'étude. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, t.37, n°3. p.32-39

### *Outils méthodologiques*

MUCCHIELLI Roger. *L'étude des postes de travail*. 7ème éd. Paris : ESF éditeur, 1991. 158 p. Formation permanente en sciences humaines. ISBN : 2-7101-0654-X.

SAIDE, Jean. Les indicateurs de gestion. *Bulletin d'information de l'ABF*, 1er trimestre 1987, n°134. p. 5-8.

## MARKETING DES SERVICES

EIGLIER, Pierre, LANGEARD, Eric. *Servuction : le marketing des services*. Mc Graw-Hill, 1987. 202 p. Stratégies et management. ISBN : 2-7042-1127-2.

NARDEOSINGH, Rambhujun. Le marketing des bibliothèques universitaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1983, t.28, n°5. p. 485-496.

NARDEOSINGH, Rambhujun. Le marketing des bibliothèques universitaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1984, t.29, n°1. p. 4-15.

SALAUN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : éditions du Cercle de la Librairie, 1992. 133 p. Collection Bibliothèques. ISBN : 2-7654-0507-7.

VOIGT, Christine. Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken. *Bibliothek: Forschung und Praxis*, 1990, n°14. p. 3-22.

## BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES FRANCAISES

CARBONE, Pierre. Les bibliothèques universitaires dix ans après le rapport Vandervoode. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, t.37, n°4. p.46-58.

JOLLY, Claude. Sauver la bibliothèque de la Sorbonne. In *Bibliothèques françaises : réalités françaises et comparaisons*. p. 95-101.

MIQUEL, André. *Les bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'Etat, ministre de l'Education nationale, de la Jeunesse et des Sports*. Paris : Documentation française, 1989. Rapports officiels. ISBN : 2-11-002140-3.

PALLIER, Denis. Pauvres universitaires. *Autrement*, avril 1991, n°121. p. 135-142.

PALLIER, Denis. Les bibliothèques universitaires de 1945 à 1975. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, t.37, n°3. p.58-73.

## BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES ALLEMANDES

### bibliothèques d'institut/bibliothèque centrale

LOHSE, Hartwig. Über die Unvollkommenheit eines zweischichtigen Bibliothekssystems. *Verband der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen e.v.: Mitteilungsblatt*, März 1989, n°1. p.115-123.

### Statistiques nationales

Deutsches Bibliotheksinstitut. *Deutsche Bibliotheksstatistik 1992: Teil B-Wissenschaftliche Bibliotheken*. ca 308 p.

### Le métier de bibliothécaire en Allemagne

ERNESTUS, H., PLASSMANN, E. *Das Bibliothekswesen der Bundesrepublik Deutschland*. Wiesbaden: Otto Harrassowitz, 1983. 291 p. ( l'équivalent allemand de "Le métier de bibliothécaire/ A.B.F)

### Le PEB en Allemagne: l'exemple de Constance

KUON, C. et al. *Analyse der Gebenden und Nehmenden Fernleihe an der Bibliothek der Universität Konstanz*. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1991. 162 p. ISBN : 3-87068-904-8.

### La bibliothèque universitaire de Constance

FRANKEN, Klaus, SCHNELLING, Heiner. Innertriebliche Information, Kommunikation und Entscheidungsfindung: das Beispiel der Bibliothek der Universität Konstanz. *Bibliotheksdienst*, 1990, 24. p. 900-911.

STOLTZENBURG, Joachim. Die Bibliothek als Literaturversorgungssystem der Universität Konstanz. *Konstanzer Blätter für Hochschulfragen*, 1970, n°4. p. 74-93.

STOLTZENBURG, Joachim, WIEGAND, Günther. *Die Bibliothek der Universität Konstanz 1965-1974 : Erfahrungen und Probleme*. Pullach bei München, 1975. 119 p. Bibliothekspraxis. ISBN : 3-7940-4114-3

STOLTZENBURG, Joachim. Ein Rückblick nach vorn: zum Entstehen einer neuen Universitätsbibliothek. In LEIBINGER, R., SUND, H. *Zwischenbilanz: Festschrift für Lothar Späth (...)*. Konstanz : Universitätsverlag, 1988. p. 167-204.

