

1330

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

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**L'ANNEE DU PREMIER CONTACT :
L'INFORMATION DES LECTEURS
A LA BIBLIOTHEQUE
DE L'UNIVERSITE CATHOLIQUE DE LYON**

Luc GARCIA

**SOUS LA DIRECTION DE M. SALAH DALHOUMI
ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION
ET DES BIBLIOTHEQUES**

1992

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

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**



MEMOIRE D'ETUDE

**L'ANNEE DU PREMIER CONTACT :
L'INFORMATION DES LECTEURS
A LA BIBLIOTHEQUE
DE L'UNIVERSITE CATHOLIQUE DE LYON**

Luc GARCIA

**SOUS LA DIRECTION DE M. SALAH DALHOUMI
ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION
ET DES BIBLIOTHEQUES**

**Stage effectué du 6 juillet au 24 Octobre 1992
à la bibliothèque de l'Université Catholique de Lyon
sous la direction de Mme Michèle BEHR**

1992

1992

DCB

50

L'année du premier contact : l'information des lecteurs à la bibliothèque de l'Université Catholique de Lyon

Luc GARCIA

RESUME :

Quelles sont les connaissances de base qu'un lecteur doit posséder pour utiliser une bibliothèque ? Par quels moyens sont-elles transmises ? Comment repérer les défauts d'un système d'information existant et comment tenter d'y remédier ? En partant d'un exemple précis, cette étude s'attache à rendre mieux utilisable une bibliothèque par ses lecteurs, particulièrement les lecteurs étudiants de premier cycle, pour lesquels c'est souvent le premier contact avec une bibliothèque universitaire.

DESCRIPTEURS :

- Bibliothèque Universitaire
- Besoins de l'utilisateur
- Formation de l'utilisateur

ABSTRACT :

What kind of informations needs a reader to use a library ? Which way is used to give him these informations ? How to find out the problems and try to remedy ? From a precise example this study tries to make the library more useful for its readers, especially for the undergraduate students for whom it is often the first contact with an university library.

KEYWORDS :

- University library
- User needs
- User training

INTRODUCTION

FORMATION ET INFORMATION

"Le but ultime de tout apprentissage de la bibliothèque est, ou devrait être, de permettre d'utiliser tous types de bibliothèques, universitaires ou publiques, générales ou spécialisées, bien organisées ou non.

Au coeur de l'apprentissage de la bibliothèque est la conviction que la capacité de trouver l'information est au moins aussi importante que l'information elle-même"(1)

L'apprentissage de la bibliothèque, ou formation des usagers, ou formation documentaire, selon les auteurs, comporte quatre niveaux successifs (2):

1er niveau : initiation à la bibliothèque et à ses services: connaissances élémentaires sur la localisation et le fonctionnement des divers services de la bibliothèque.

2e niveau : initiation à la recherche en bibliothèque : connaissance des sources d'information de base dans une discipline ou un secteur d'études donné.

3e niveau : initiation à la documentation spécialisée : connaissance d'un champ spécifique de documentation et des méthodes de travail.

4e niveau : techniques de la recherche documentaire et du repérage de l'information.

Les trois derniers niveaux sont les niveaux de formation : leur intégration par le lecteur est permanente, quelle que soit la structure documentaire qu'il fréquente.

Le premier niveau est celui de l'information ; pour un nouvel usager, c'est une initiation ; mais il est indispensable même

(1) James Rice Jr, *Teaching library use : a guide for library instruction*.p 3 et 4.

(2) D'après la classification de J. Guivens, reprise par Mohamed Laghzali dans son article sur "La formation documentaire en milieu universitaire"

à un usager confirmé dès lors qu'il entre dans une bibliothèque qu'il ne connaît pas : chaque bibliothèque a ses propres caractéristiques, qui tiennent à l'importance et la nature des fonds, à l'architecture, au personnel, à la direction, à l'histoire de l'établissement, pour ne citer que ces quelques paramètres.

L'information est donc adaptée à un contexte précis, répond à des besoins locaux, résout des problèmes propres à un établissement donné ; cependant les principes généraux qui la sous-tendent se retrouvent dans toutes les catégories de structures.

IMPORTANCE DE L'INFORMATION

Englobant la localisation et le fonctionnement, l'information véhicule l'image de la bibliothèque, avec laquelle, par cet intermédiaire, le lecteur entre en contact.

D'où son importance, particulièrement en ce qui concerne l'accueil de l'étudiant de premier cycle.

"A bien des égards, l'approche initiale est le plus crucial des efforts pour la formation des usagers : elle est souvent considérée comme un problème mineur, mais c'est peut-être la partie de la formation qui achoppe le plus souvent".(3)

L'étudiant va avoir recours à la bibliothèque durant toute la durée de ses études ; il est donc important qu'il ait dès le départ un bon contact avec elle.

Plusieurs raisons concourent au déficit de fréquentation des bibliothèques universitaires par les étudiants.(4) Il serait intéressant de développer celle concernant l'image de la bibliothèque - a priori - pour de jeunes étudiants ; l'anxiété, la méfiance sont souvent évoquées par les auteurs anglo-saxons.

D'après James Rice Jr, les objectifs clés d'un programme de présentation et d'orientation sont de dissiper l'anxiété face à la bibliothèque et de motiver les utilisateurs à en apprendre plus sur elle.(5). Un programme de formation comporte deux objectifs :

(3) James Rice Jr, op. cit. p.47

(4) voir notamment : André Miquel, *Les Bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'Etat...*

(5) James Rice Jr, op. cit p 36..

cognitifs et affectifs, ces derniers visant au développement d'attitudes positives face à la bibliothèque.(6)

Or très peu d'ouvrages ou d'articles sur la formation des utilisateurs accordent la place que mérite l'étude du premier contact avec la bibliothèque. On développe surtout les programmes de formation à la recherche bibliographique ou à l'interrogation en ligne, en supposant résolus les problèmes de l'orientation et de la familiarisation avec les services de la bibliothèque.

Comme le précise encore André Miquel : "l'activité d'information du public doit être prioritaire."(7)

DEFINITION DU CONCEPT D'INFORMATION DU PUBLIC

C'est l'ensemble de ce qui concourt à faire de la bibliothèque un lieu familier au lecteur, où il puisse s'orienter avec aisance : localisation et fonctionnement des différents services, mais aussi, et d'abord, connaissance et localisation de la bibliothèque elle-même.

PROBLEMATIQUE

"Un certain nombre d'étudiants ne franchissent jamais le seuil d'une bibliothèque universitaire".(8)

D'autres viennent une ou deux fois et n'y remettent plus les pieds.

Beaucoup éprouvent des difficultés à utiliser la bibliothèque.

Pourquoi ? Et comment y remédier ? Comment rendre la bibliothèque plus accessible, plus lisible, pour le nouvel étudiant, mais aussi pour les autres lecteurs ?

Comment assurer une meilleure information, induisant un meilleur fonctionnement des services de la bibliothèque ?

(6) idem p 37. Voir aussi Nancy Fjällibrant et Malcolm Stevenson, *User education in library* p 24 et 30.

(7) André Miquel, op cit, p 21

(8) idem, p 17

Faire de la bibliothèque un lieu familier, améliorer son image, faire que les lecteurs sachent utiliser toutes ses ressources, que les nouveaux étudiants aient un premier contact gratifiant et stimulant, prélude à l'apprentissage de la recherche bibliographique, telle est la problématique envisagée.

Il faudra s'interroger sur l'ensemble des connaissances nécessaires à l'utilisation de la bibliothèque et sur les moyens de les porter à l'attention des lecteurs.

Il conviendra d'employer différentes méthodes pour déceler des dysfonctionnements éventuels dans un système d'information existant.

L'étude sera conduite à partir de l'exemple de la bibliothèque de l'Université Catholique de Lyon ; elle aura pour objet de décrire l'existant en matière d'information, de relever les éventuelles lacunes et de proposer des solutions pour y remédier.

PREMIERE PARTIE
CONTEXTE DE L'ETUDE

CHAPITRE PREMIER

LA BIBLIOTHEQUE

L'Université Catholique de Lyon a été créée en 1875 ; la bibliothèque sous sa forme actuelle a été inaugurée en 1938.

1) FONDS

Elle possède environ 250.000 ouvrages dont 15000 antérieurs à 1811, 79 manuscrits, 27 incunables, plus de 2000 titres de périodiques dont 500 en cours.

Les fonds sont répartis entre la bibliothèque centrale du 25 rue du Plat et deux dépôts : ouvrages au 38 rue du Plat et périodiques au séminaire universitaire Saint Just.

La bibliothèque appartient au réseau SIBIL (Système Informatisé des Bibliothèques de Lausanne) depuis 1988. ; les ouvrages acquis depuis cette année là sont informatisés.

Le fonds antérieur est coté topographiquement : salles D, H, 100, 200, F, T.

La cote se compose des éléments suivants : numéro de travée, lettre de rayonnage, numéro d'étagère. Exemple : 205 A4 : salle 200, 5e travée, 1er rayonnage, 4ème étagère ; sur chaque étagère, les ouvrages sont classés par ordre alphabétique d'auteur.

Hormis les usuels de la salle T, les ouvrages ne sont pas en libre accès, sauf pour les professeurs.

2) PERSONNEL

Il comprend : un conservateur, deux bibliothécaires, deux magasiniers à temps partiel, un employé de bibliothèque ; les attributions de chacun sont les suivantes :

Conservateur : gestion générale et administrative, gestion du personnel et des emplois du temps, acquisitions, comptabilité, relations extérieures.

Bibliothécaire 1 : informatisation sur SIBIL, commandes et vérification des périodiques, déplacement de livres, navette de Saint Just.:

Bibliothécaire 2 : catalogage sur SIBIL, prêt inter bibliothèque, banque de prêt deux après-midi par semaine.

Employé de bibliothèque : banque de prêt, bulletinage des périodiques.

Magasinier 1 : recherche et rangement des ouvrages en magasin, réparations, étiquetage, navette du 38 rue du Plat.

Magasinier 2 : recherche et rangement des ouvrages, étiquetage.

3) STATISTIQUES (septembre 1991 à juillet 1992)

En 1992, les statistiques font état de 1899 lecteurs et de 20021 transactions dont 10236 prêts à domicile et 9785 consultations sur place.

4) DESCRIPTION DES LIEUX

L'entrée de la bibliothèque est située au premier étage de l'escalier sud. L'espace accessible aux étudiants se divise en deux : partie banque de prêt et fichiers et partie salle de lecture (salle T).

La salle de lecture (voir plan en annexe 1) comporte 96 places ; tout autour sont répartis les usuels, regroupés par thème et par catégories : encyclopédies et dictionnaires, biographies, dictionnaires de langue, théologie, psychologie, sociologie, pédagogie, linguistique, arts et musique, littérature, économie et gestion.

Il y a une salle de travail au premier niveau des magasins, réservée aux professeurs (salle F).

5) RECHERCHE DES DOCUMENTS

Ouvrages

Pour les ouvrages acquis avant 1988 (date d'entrée de la bibliothèque dans le réseau SIBIL), la recherche s'effectue sur

fichier manuel : alphabétique auteurs et titres d'anonymes, alphabétique matières.

Pour les ouvrages acquis après 1988, quelle que soit leur date de parution, la recherche peut s'effectuer selon trois procédures :

. *les microfiches* : une série auteurs et titres d'anonymes, une série matières ; le classement est alphabétique et la mise à jour trimestrielle ;

. *Le terminal* : permet la consultation en ligne de la base de données SIBIL, regroupant les catalogues informatisés d'une trentaine de bibliothèques, soit environ 395.000 titres. La mise à jour est permanente. La recherche s'effectue par auteurs, titres, sujets.

L'ouvrage dont on obtient la référence n'est donc pas nécessairement à la bibliothèque de l'Université Catholique ; s'il l'est, il sera indiqué en tête de la liste des bibliothèques possédant l'ouvrage.

. *Le minitel* : consultable à partir du domicile du lecteur : 3615 code SF ; seule différence d'avec le terminal, la bibliothèque de l'Université Catholique ne sera pas en tête de localisation.

Nouveautés

Elles sont répertoriées par matières dans un classeur à la disposition des lecteurs ; ce classeur comble l'intervalle trimestriel de mise à jour des microfiches.

Périodiques

La recherche s'effectue dans le fichier manuel "périodiques" signalisé par un encadré jaune. Les nouveaux titres continuent d'y être insérés.

Elle peut également avoir lieu par l'intermédiaire des microfiches du CCNPS (Catalogue Collectif des Publications en Série), mais dans le but de localiser un périodique dans d'autres bibliothèques.

La dernière livraison d'une quarantaine de titres est exposée en présentoir dans la salle de lecture.

6) LE PRET

Le prêt est manuel : le lecteur remplit sa demande pour consulter sur place : une fiche bleue pour les périodiques, rose pour les ouvrages ; pour emprunter à domicile, il remplit une liasse à trois feuillets : le vert conservé en magasin, le rose dans le dossier du lecteur, le blanc demeurant dans l'ouvrage.

Seuls peuvent être empruntés à domicile les ouvrages postérieurs à 1820 ; sont exclus du prêt : les ouvrages anciens, ceux dont l'état est trop précaire, les manuscrits, tirés à part, périodiques et usuels.

En ce qui concerne les délais d'obtention, ils sont immédiats lorsque le document est à la centrale. Pour les ouvrages du 38 rue du Plat, la demande doit avoir été déposée avant 11h30 pour être servie le jour même. Pour les périodiques, il y a deux navettes hebdomadaires depuis la rentrée 1992 : le lundi et le mercredi : les demandes doivent être déposées au plus tard ces jours là à 9h30.

A noter qu'il n'y a pas de réservation possible de documents.

7) LES SERVICES

Outre le prêt et la consultation, la bibliothèque offre les services suivants :

.prêt inter bibliothèque pour des ouvrages ou des photocopies d'articles introuvables sur Lyon ; cette possibilité est réservée aux étudiants à partir de la maîtrise ;

.photocopieuse : à la disposition des usagers, mais réservée à la reproduction de documents de la bibliothèque ; les photocopies d'ouvrages précieux ou fragiles sont cependant effectuées par un bibliothécaire ;

.demande d'acquisition : les lecteurs peuvent demander l'achat d'un document que ne possède pas la bibliothèque : ils

doivent remplir un formulaire ; la suite donnée à cette demande, positive ou négative, est affichée sur un panneau au dessus du fichier matières;

.*boîte à livres* : les lecteurs peuvent rendre les ouvrages en dehors des heures d'ouverture en les déposant dans une boîte située à l'extérieur de la bibliothèque;

.*téléphone* : les lecteurs peuvent téléphoner pour demander des renseignements ou prolonger un emprunt;

.*accueil* : les bibliothécaires sont à la disposition des lecteurs pour toute demande d'aide.

8) LE PUBLIC

Il est très varié; on peut distinguer les étudiants de l'Université Catholique, ceux d'autres universités et les extérieurs non étudiants.

Université Catholique : répartition par facultés (1991-1992).

.*Théologie* : 519

.*Philosophie* : 342 (dont 1er cycle : 264)

.*Droit, Sciences économiques et sociales* : 222

.*Lettres et Sciences humaines* : 292

.*Ecoles d'ingénieurs* : 177

.*Ecoles de techniciens de laboratoire* : 93

.*CEPEC ((9))* : 2

Autres universités : 145

Extérieurs : 59

Divers : 24

Pour les étudiants de l'Université Catholique, on doit distinguer ceux à la poursuite d'un diplôme initial, ceux en formation continue, ceux à la recherche d'un enseignement culturel et religieux.

Si l'action d'accueil, de signalisation et d'information concerne l'ensemble du public, la fraction que vise particulièrement

cette étude est constituée par les quelques 300 étudiants de 1er cycle en Sciences humaines.

Le département DEUG de Sciences humaines et sociales donne une formation générale en deux ans ; l'enseignement permet, à côté d'un tronc commun, de choisir une dominante psychopédagogique, familiale ou sociale ; après le DEUG, les étudiants peuvent préparer une licence de psychologie ou de sciences de l'éducation.

Par comparaison avec les autres étudiants, les étudiants du DEUG sont de jeunes bacheliers ayant pour la plupart leur premier contact avec une bibliothèque universitaire ; ils font des études plus courtes, sont moins "intellectuels", ont moins l'habitude des bibliothèques que par exemple les étudiants de théologie.

9) SPECIFICITE DE LA BIBLIOTHEQUE

La conservatrice actuelle, Mme Michèle Behr, nommée en 1990, est la seconde professionnelle à la tête du service; auparavant, les directeurs étaient choisis parmi le personnel de l'Université et se formaient ensuite à la bibliothéconomie.

Mme Behr définit sa politique comme "normative" : aligner le fonctionnement de la bibliothèque sur celui d'une B.U (Bibliothèque Universitaire) normale.

La bibliothèque change peu à peu de visage : elle accueille plus de lecteurs (1202 en 1988-89, 1889 en 1991-92); en raison des enseignements communs avec Lyon 2 et Lyon 3, un quart des lecteurs sont extérieurs à l'Université Catholique; enfin les nouveaux enseignements (DEUG de Sciences humaines depuis deux ans), amènent un nouveau type de public, moins familier des bibliothèques.

Devant cette évolution, il importait donc d'entreprendre un important travail de rénovation : problèmes de place(10), problèmes de fichiers, problèmes liés à l'informatisation, problèmes liés à l'accueil des nouveaux types d'étudiants; en bref, il s'agissait de faire entrer la bibliothèque dans l'ère contemporaine, en attaquant sur plusieurs fronts.

(10) objet du mémoire de DCB 1992 de Mme Béatrice Martineau

C'est ainsi, pour ce qui concerne le sujet de cette étude, que Mme Behr a lancé une action en direction du public : conférence de présentation de la bibliothèque aux étudiants de premier cycle, visite guidée de la salle de lecture avec démonstration des fichiers par petits groupes, distribution d'un questionnaire d'évaluation.

CHAPITRE DEUX

L'EXISTANT EN MATIERE D'INFORMATION

1) L'INFORMATION MINIMALE DU LECTEUR

Quelles sont les connaissances de base qu'un lecteur doit posséder pour utiliser une bibliothèque ?

1. *Existence et localisation de la bibliothèque*; ses horaires d'ouverture.

2. *Procédure d'inscription* : où s'inscrire, quelles pièces présenter, combien faut-il payer ?

3. *Comment trouver un document* : quels sont les différents fichiers, comment sont-ils organisés, comment les consulter?

4. *Comment emprunter un document* : quels documents peuvent être empruntés, selon quelle procédure, à quel endroit ? Y- a-t-il des horaires particuliers ?

5. *Quand rapporter un document* : où consulter la date de retour; peut-on prolonger l'emprunt; que se passe-t-il en cas de retard ?

6. *Quels sont les différents services proposés* : quel est leur objet; ont-ils des destinataires spécifiques; y-a-t'il des contraintes de temps; où s'adresser; comment procéder ?

7. *A qui s'adresser en cas de besoin* : que peut-on demander et à qui; où ?

2) PROCEDURES ET MOYENS D'INFORMATION A LA BIBLIOTHEQUE DE L'UNIVERSITE CATHOLIQUE

Existence et localisation

Etudiants de l'Université Catholique

Le nouvel étudiant est informé de l'existence de la bibliothèque lors de l'inscription pédagogique.

L'information est verbale; aucun document n'indiquant l'emplacement de la bibliothèque, les horaires d'ouverture, les modalités d'inscription n'est distribué.

Les étudiants de premier cycle en sciences humaines et les étudiants de l'Ecole Supérieure pour le Développement Economique et Social (E.S.D.E.S) ont une semaine d'introduction à la rentrée : ils suivent des conférences de présentation du système d'étude, de méthodologie, et effectuent des visites des locaux de l'Université.

C'est dans ce cadre que prend place la conférence de présentation et la visite guidée de la bibliothèque : durant la conférence, le fonctionnement général de la bibliothèque leur est expliqué, mais sans aucun support de démonstration, puis les étudiants, par groupes d'une quinzaine, effectuent une visite de la salle de lecture, pendant les heures d'ouverture : présentation des lieux, des usuels, des fichiers.

Autres étudiants et extérieurs

Ils peuvent connaître l'existence de la bibliothèque de diverses manières :

- .étudiants de Lyon 2 et Lyon 3 : des cours y sont dispensés par des professeurs de l'Université Catholique. Ce sont eux qui les dirigent sur la bibliothèque pour des ouvrages spécialisés.

- .autres étudiants : souvent le bouche à oreille ; les étudiants de maîtrise sont essentiellement envoyés par leurs professeurs.

- .extérieurs : nous manquons de données à ce sujet.

Une fois informé de l'existence de la bibliothèque, il faut en trouver le chemin.

Les différents départements et salles de l'Université sont indiqués sur des panneaux dans le hall d'entrée.

Un autre panneau au premier étage de l'escalier sud annonce la bibliothèque parmi les autres services de l'étage.

La bibliothèque se trouve en face passée la porte vitrée à droite; un panneau "Bibliothèque" sur la porte d'entrée indique les heures d'ouverture.

Inscription

Elle s'effectue à la banque de prêt, sur présentation d'une preuve d'inscription administrative, d'un justificatif de domicile et d'une photographie d'identité; pour les non étudiants, la preuve d'inscription est remplacée par une pièce d'identité.

Les droits varient selon les cas : de la gratuité pour les étudiants inscrits à au moins trois unités de valeur à deux cents francs pour les lecteurs extérieurs.

Où trouver l'information ?.

.dans l'annuaire de l'Université Catholique qui comprend une double page de renseignements sur la bibliothèque, et qui est, en principe, distribué au cours des premières semaines (voir annexe 2);

.dans un dépliant à la disposition des lecteurs sur le comptoir de la banque de prêt (voir annexe 3);

.en demandant à la banque de prêt.

Trouver un document

D'abord, que faut-il savoir pour bien utiliser les fichiers de cette bibliothèque ?

- 1.distinguer les fichiers ouvrages du fichier périodique;
- 2.connaître la partition temporelle des fichiers ouvrages : avant et après 1988;
- 3.pour le fichier manuel : connaître les clés d'accès auteurs et matières;
- 4.pour les microfiches : mêmes distinctions plus le maniement de l'appareil de lecture;
- 5.pour le terminal : mêmes connaissances que les microfiches;
- 6.où trouver les nouveautés.

Comment un lecteur qui ne connaît rien à cette bibliothèque va-t-il se repérer dans les fichiers ? Si, à l'inverse des étudiants de premier cycle de sciences humaines et de l'ESDES il n'a suivi ni conférence, ni visite guidée, quels sont les moyens mis à sa disposition pour apprendre à trouver un document ?

1. *Distinction ouvrages/périodiques :*

- .signalisation : le fichier périodiques est encadré en jaune et signalé par une pancarte posée sur le meuble.
- .décrite sur le dépliant.

2. *Partition temporelle des fichiers :*

- .dans sa rubrique "comment trouver ce que vous cherchez", le dépliant indique : "ouvrages : par les microfiches pour les ouvrages les plus récents", sans plus de précisions.

3. *Clés d'accès du fichier manuel :*

- .signalisation : étiquettes "fichier alphabétique matières" et "fichier auteurs-titres" apposés sur les meubles correspondant.
- .dans le dépliant, mention de "fichier auteurs/titres/collectifs" et "fichier matières".

4. *Microfiches :* il y a deux lecteurs et deux jeux de microfiches ouvrages ; les jeux sont sur un classeur présentoir à côté de chaque lecteur.

- .les classeurs portent les indications suivantes : microfiches de notre fonds informatisé sur SIBIL.

- .sur le dépliant, mention de "microfiches auteurs et titres et microfiches matières".

- .il n'y a aucun mode d'emploi pour le maniement de l'appareil.

Pour les périodiques, il y a un lecteur et un jeu de microfiches du CCNPS avec un annuaire papier de localisation.

- .une étiquette collée sur le mur au dessus de l'appareil signale : Catalogue Collectif des Publications en Série, 6e édition sur microfiches, avril 1990.

5. *Terminal :* il est situé derrière le comptoir de la banque de prêt.

- .un petit écriteau signale "terminal en libre accès pour consulter notre fonds depuis 1988".

- .pour le maniement du terminal, un cahier "SIBIL, mode d'emploi", où sont imprimés les menus d'explication, est à la disposition du lecteur.

- .simple mention dans le dépliant.

6. Nouveautés :

.les nouveaux ouvrages sont exposés de part et d'autre du bureau du conservateur, dans deux vitrines, avec la mention : "pour emprunter ces ouvrages, adressez-vous à la banque de prêt"

. Le classeur "nouveautés" est posé à l'entrée de la salle de lecture.

Emprunter un document

Ce qu'il faut savoir :

- .quels documents peut-on emprunter;
- .combien;
- .pour combien de temps;
- .peut-on prolonger cet emprunt;
- .comment emprunter et où;
- .comment rapporter et où;
- .que se passe-t-il en cas de retard ou de perte.

Tous ces points sont abordés dans le dépliant. Les fiches d'emprunt (voir annexe 4) sont disponibles en présentoir sur la banque de prêt.

Les annexes :

- .elles sont évoquées dans le tableau "codes de dépôts" du dépliant;
- .les modalités de dépôt des demandes sont décrites sur une pancarte posée sur la banque de prêt.

Services proposés

Prêt, consultation, usuels, prêt inter bibliothèques, aide au lecteur, photocopies sont indiqués sur le dépliant.

A qui s'adresser

Le dépliant indique : "dans tous les cas, n'hésitez pas à demander de l'aide pour une recherche épineuse, utilisation du matériel..."

Synthèse

Si on regroupe par catégories l'ensemble des moyens d'information mis à la disposition du lecteur pour utiliser la bibliothèque, on obtient :

.pour l'ensemble des lecteurs

- .signalisation externe et interne,
- .dépliant,
- .aide du personnel.

.en plus, pour les étudiants de premier cycle

- .conférence d'introduction,
- .visite guidée.

Il convient à présent de se demander si ces moyens d'information remplissent efficacement leur rôle, qui est d'offrir une lisibilité maximale de la bibliothèque.

CHAPITRE 3

METHODOLOGIE

Cette étude a été menée à partir de trois sources: questionnaires, entretiens, observations. La recherche des solutions s'est appuyée sur plusieurs ouvrages et articles.

1) LES QUESTIONNAIRES

Le premier a concerné l'évaluation de la bibliothèque ; proposé en juin 1992, les questions portaient sur la satisfaction quant à l'accueil et différents services.

Selon l'opinion même de ces concepteurs, son élaboration et sa formulation n'ont pas donné pleine satisfaction; par ailleurs, sa distribution n'a pas été systématique, ce qui explique les difficultés que nous avons rencontré lors du dépouillement.

Cependant, à l'époque où l'étude a été entreprise (juillet 1992), il n'y avait plus d'étudiants disponibles.

Malgré ses défauts, il a le mérite de soulever de nombreux problèmes.

Le deuxième questionnaire visait à évaluer la conférence de présentation de la bibliothèque du 8 octobre 1992.

Il entre à la fois dans le cadre de l'évaluation d'une partie du travail réalisé, mais les questions sur la connaissance et l'appréhension des bibliothèques par les étudiants s'appliquent à la première étape de l'analyse.

2) LES ENTRETIENS

Réalisés auprès de la totalité du personnel de la bibliothèque, ils représentent trois heures d'enregistrement avec des questions centrées sur les fonctions exercées, les difficultés rencontrées, les contacts avec les lecteurs.

Les problèmes des lecteurs trouvent écho à la fois chez les magasiniers (demandes d'ouvrage) et chez les bibliothécaires (recherche dans les catalogues, utilisation des différents services).

La synthèse de ces deux approches (questionnaires et entretiens) met au jour l'existence d'un circuit de dysfonctionnement : la structure de la bibliothèque génère des problèmes chez le lecteur qui, en assimilant mal l'utilisation de celle-ci, provoque des difficultés pour le personnel.

3) L'OBSERVATION

L'appréhension de la bibliothèque en tant que personne extérieure nous a permis de nous mettre dans la situation du lecteur ne connaissant rien à son fonctionnement et à évaluer les problèmes qu'il peut rencontrer.

L'expérience de la banque de prêt nous a fait prendre directement conscience des demandes des lecteurs et des difficultés liées à ce poste de travail. Cette position est par ailleurs un bon observatoire du comportement des usagers.

L'observation de la conférence de présentation du 8 octobre 1992 et des visites guidées nous a conduit à évaluer le travail réalisé et à envisager de nouvelles améliorations.

4) LECTURES (références en fin de mémoire)

L'ouvrage de James Rice Jr *"Teaching library use"* est un guide très complet d'apprentissage de la bibliothèque et présente l'intérêt d'aborder des aspects non quantifiables : attitudes des étudiants, motivation du personnel. Il envisage comme essentiel le problème du premier contact. Il comprend des chapitres importants sur l'orientation et la signalisation.

Le recueil de Nancy Fjällbrant et Malcolm Stevenson *"User education in library"* comporte des exemples intéressants d'initiation à la bibliothèque.

Le rapport d'André Miquel "*Les bibliothèques universitaires*" pose, dans le cadre universitaire français, le problème de l'information et de la formation du lecteur.

Les articles des Cahiers de l'Economie du Livre de mars 1992 donnent un aperçu des pratiques des lecteurs étudiants et de leur attitude envers les bibliothèques universitaires.

En ce qui concerne l'initiation à la bibliothèque, préalable à la formation documentaire, elle n'est souvent qu'effleurée dans les articles que nous avons pu consulter

Les deux articles d'Yves Tessier, de l'Université Laval du Québec, abordent le problème de l'initiation :

.dans "*Apprendre à s'informer*", il en fait un des objectifs spécifiques de la formation documentaire (p.83);

.dans "*Formation documentaire et apprentissage*", l'initiation telle que la définit cette étude constitue la première partie du programme d'initiation à la bibliothèque, la seconde étant une initiation à la recherche et appartenant donc plutôt à la formation (p.8ss)

L'article de Linda Pagé et Josée Reid, bibliothécaires à Montréal est une synthèse historique et méthodologique de la formation documentaire.

Les compte-rendus du Congrès de La Rochelle (19-21 mars 1979) qui avait pour thème "*Formation et information des utilisateurs*" nous ont fourni d'utiles indications, notamment sur l'accueil et l'orientation des lecteurs (p.217) et sur le guide du lecteur (p.218 et 219).

Dans la seconde partie nous analyserons successivement les résultats des investigations menées auprès des lecteurs et du personnel puis nous dresserons un bilan entre les demandes qui ont pu être formulées et l'existant.

DEUXIEME PARTIE
CRITIQUE DE L'EXISTANT

CHAPITRE PREMIER

ANALYSE DU QUESTIONNAIRE D'EVALUATION DE LA BIBLIOTHEQUE

Le questionnaire (annexe 5) a été distribué au mois de juin 1992; 117 ont été remplis, 92 par des étudiants de l'Université Catholique, 25 par des lecteurs extérieurs.

Sa diffusion n'a malheureusement pas été systématique. En outre, on peut noter quelques problèmes de formulation, conduisant à des confusions (par exemple entre prêt et prêt inter); par ailleurs, 10% des lecteurs ayant répondu n'ont pas vu que la feuille du questionnaire comportait un verso.

Les deux grandes catégories d'étudiants ayant donné leur origine sont : 37 de la Faculté de Théologie et 21 de la Faculté de Philosophie (1er cycle).

Ainsi qu'on peut le constater, le questionnaire est pratiquement inutilisable d'un point de vue strictement scientifique; cependant il soulève toute une série de problèmes que confirment les entretiens avec le personnel.

Le dépouillement et l'analyse ont permis d'en relever sept catégories : problèmes matériels, d'aménagement, d'accueil, de fonds, de fichiers, d'information, de signalisation; les cinq dernières concernent directement cette étude.

1) PROBLEMES D'ACCUEIL

94 lecteurs en sont satisfaits, 11 non et 2 sont mitigés. Les reproches concernent uniquement les rapports personnels; sur les 13 remarques libres, on peut citer: *"accueil peu chaleureux"*, *"pas très sympathique"*, *"pas toujours prêt à renseigner"*, *"accueil ni*

agréable ni gracieux", "on se sent observé dans le travail", "on n'ose pas toujours demander; impression de déranger".

La compétence n'est jamais mise en cause.

Les compliments s'expriment à travers 31 remarques libres : *"disponibilité et gentillesse", "chaleureux, sérieux, humain", "parfait, sympathique, disponible et rapide", "serviabilité, sourire", "personnel très gentil, compétent, se mettant en quatre pour nous satisfaire", "compétence du personnel", "compétence et disponibilité, sens du service"...*

Commentaires

Il y a un réel problème d'accueil à la banque de prêt, fondé sur les relations difficiles entre les étudiants de premier cycle et l'employé de bibliothèque dont la conception est celle d'une bibliothèque temple du savoir réservée à une élite intellectuelle, pour qui les lecteurs doivent tout savoir d'emblée et qui ne supporte pas le moindre murmure dans la salle de lecture.

2) FONDS

A la question "trouvez-vous en usuels les documents dont vous avez besoin", 80 lecteurs répondent oui, 14 non, et 5 plus ou moins (18 non réponses); les remarques libres des non satisfaits estiment que les usuels ne sont pas assez récents et pas assez nombreux.

En ce qui concerne les périodiques, de nombreuses critiques visent le présentoir de la salle de lecture qui expose une quarantaine de titres : les qualificatifs employés à son égard vont d'"insuffisant" à "minable".

Pour ce qui est du fonds ouvrages, il est jugé satisfaisant pour les disciplines traditionnelles (théologie et philosophie) mais lacunaire pour les enseignements récents (psychologie, pédagogie).

Commentaires

Les nouveaux enseignements ont entraîné de nouveaux besoins; mais la politique d'acquisition est conditionnée par les contraintes des abonnements et des suites et collections concernant les disciplines traditionnelles et peut difficilement être réorientée dans le sens qui conviendrait.

Aussi essaie-t-on, autant que faire se peut, d'orienter les étudiants vers les bibliothèques de Lyon 2 et Lyon 3 dont les fonds sont plus adaptés à leurs matières.

A noter qu'un grand nombre de manuels d'économie et de gestion ont été volés dans la salle de lecture.

3) FICHIERS

Le but de la question était de connaître le taux d'utilisation de chaque type de fichier et l'ordre préférentiel de leur utilisation.

105 lecteurs déclarent consulter le fichier papier, dont 96 en première position.

61 consultent les microfiches : 7 en première position, 40 en seconde.

56 utilisent le terminal : 1 en première position, 23 en seconde et 22 en troisième.

53 se servent du minitel : 2 en première position, 37 en quatrième.

Commentaires

Ces chiffres montrent qu'une partie non négligeable des lecteurs (40%) n'utilise ni les microfiches, ni le terminal, c'est-à-dire n'a pas accès au fonds récent de la bibliothèque.

Plusieurs explications peuvent être avancées :

- .lecteurs ne s'intéressant qu'aux textes anciens;
- .lecteurs manquant d'information;
- .lecteurs ne sachant pas utiliser le matériel.

En ce qui concerne la demande d'aide, 88 lecteurs y ont recours, 18 non (11 non réponses).

77 trouvent aisément ce qu'ils cherchent, 18 non et 6 plus ou moins selon les cas (16 non réponses).

Les remarques libres visant le fichier manuel soulèvent plusieurs problèmes : *"fiches trop anciennes"*, *"malgré les cotes, les fiches ne correspondent pas aux ouvrages"*, *"fiches pas toujours mises à jour"*, *"problème de lisibilité des fiches"*.

Pour les microfiches : *"pas facile : caractères trop petits, parfois difficile à lire"*.

Pour le terminal : *"utilisation du fichier informatique long et difficile"*, *"terminal compliqué"*.

Commentaires

L'importante demande d'aide ne peut être analysée à la seule lecture du questionnaire; une partie est sans aucun doute à rapprocher du manque d'information des utilisateurs.

Le fichier manuel est à l'évidence source de nombreux problèmes; constitué au fil des décennies par des personnes non formées à la bibliothéconomie, il souffre d'un manque de rigueur dans la rédaction des fiches.

Celles-ci sont pour la majorité manuscrites, certaines écritures anciennes sont peu lisibles, certaines sont écrites au crayon et presque effacées.

D'autre part, beaucoup de livres ont changé de place ce qui a entraîné une modification de leur cote (qui est, rappelons-le, topographique), et ce changement n'a, pour certains, pas été reporté sur la fiche.

4) INFORMATION

Existence de la bibliothèque : cette question figure au verso du questionnaire, non rempli par 10% des lecteurs.

61 déclarent en avoir été informés lors de l'inscription administrative, 4 non.

Dépôts : le manque d'information est évident sur les dépôts extérieurs : 46 lecteurs se déclarent mal informés contre 26 (45 non réponses).

Fichiers : plusieurs remarques libres indiquent un manque de connaissance de la partition temporelle des fichiers : *"je n'ai pas réalisé où se trouvait quoi"*, *"les derniers ouvrages ne sont pas dans les tiroirs"*, *"comment et où sont classées les acquisitions récentes, elles n'apparaissent pas sur les fiches ?"*

La question "jugez-vous l'information concernant le fichier informatique suffisante" recueille 37 non contre 30 oui (50 non réponses).

La formulation de la question est cependant imprécise : faut-il comprendre l'existence du terminal, ce qu'il recouvre, ou la manière de s'en servir ?

Visite guidée : 48 lecteurs y ont participé, 64 non; 73 l'estiment utile, 9 inutile et 3 gênante (pour les autres lecteurs).

Commentaire : la visite est obligatoire pour les étudiants de premier cycle en sciences humaines et pour ceux de l'ESDES.

Par ailleurs, quelques professeurs font visiter la salle de lecture à leurs étudiants, sans en référer au conservateur et avec des explications plus que sommaires, comme nous avons pu le constater personnellement.

Malheureusement le questionnaire ne demande pas d'appréciation sur cette visite.

5) SIGNALISATION

Elle est mise en cause dans quelques remarques libres : *"usuels pas bien indiqués"*, *"classement pas assez clair"*.

Commentaires : hormis quelques catégories (économie, gestion, langues, anglais), les usuels ne sont pas signalés.

Par ailleurs des contraintes de rangement ont conduit à mélanger certaines matières et à séparer les dictionnaires d'anglais

de l'ensemble des dictionnaires de langue, et à les ranger à deux endroits différents de la salle de lecture, ce qui désoriente de nombreux lecteurs.

Comme il a été souligné plus haut, les problèmes exprimés par les lecteurs au travers de ce questionnaire se trouvent corroborés par les entretiens avec le personnel de la bibliothèque.

CHAPITRE DEUX

ANALYSE DES ENTRETIENS

Les entretiens ont été menés de façon semi-directive auprès des six membres du personnel; ils ont été enregistrés sur magnétophone.

Les questions concernaient la définition des tâches, les problèmes rencontrés dans leur exécution, les rapports éventuels avec le public, les idées pour rendre la bibliothèque plus accessible et assurer un meilleur service.

Nous avons choisi de regrouper les entretiens par catégories d'emploi.

1) MAGASINIERS

Recherche des ouvrages en rayon à l'aide des fiches remplies par les lecteurs; reclassement des ouvrages rapportés.

Problèmes : *"il y a souvent des fiches mal remplies; quand une collection occupe plusieurs rayons, si le lecteur ne met pas le numéro dans la collection, je ne peux pas trouver le livre".(magasinier 1)*

"Quand il y a beaucoup de demandes et que les fiches sont mal remplies; cela peut venir du fichier ou des lecteurs; ils ne remplissent pas toujours tout" (magasinier 2)

Rapports avec le public : aucun, si ce n'est avec certain professeurs qui ont le droit de monter dans les magasins, et qui parfois remettent mal les ouvrages qu'ils consultent en rayon.

Idées pour améliorer le service : *"il faudrait une meilleure information pour remplir les fiches (de prêt); qu'ils les lisent jusqu'à la fin (celles du fichier), où ils s'aperçoivent qu'il y a une numérotation". (magasinier 1).*

2) EMPLOYE DE BIBLIOTHEQUE

Assure 80% de la banque de prêt; reçoit et transmet les demandes des lecteurs aux magasiniers par l'intermédiaire d'un monte-charge; communique les périodiques aux lecteurs (le magasin des périodiques est situé au même niveau que la salle de lecture, mais à l'extérieur de celle-ci : il faut donc sortir de la bibliothèque pour y accéder).

Demandes des lecteurs : *"le plus souvent, comment chercher"; "les chercheurs demandent des choses compliquées, les autres ne savent pas chercher"; "ils ne regardent pas la date d'édition"; "les gens en général ne savent pas se servir du terminal, ils ne savent pas toujours qu'il est en libre service".*

Les dépôts : *"ils ne sont pas assez mis en évidence. Ils ne lisent pas le panneau. Il faut toujours leur dire qu'il y a des délais".*

Les fichiers : *"il y a plein d'erreurs dans les fichiers, il y a différentes écritures peu lisibles"*

Idées pour améliorer le service : propose un cahier de suggestions à la disposition des lecteurs.

3) BIBLIOTHECAIRES.

Bib.1 : informatisation sur SIBIL, vérification des périodiques, occasionnellement banque de prêt.

Besoins des lecteurs : *"le lecteur est perdu parceque c'est sa première année de Fac"; "la banque de prêt doit être disponible et accueillante, mais c'est difficile"; "la demande d'aide (de la part des étudiants) dépend de la personne qui se trouve à la banque de prêt".*

Visite guidée : *"les groupes sont trop nombreux, les étudiants n'écoutent pas tous".*

Idées pour améliorer le service : "changer le système selon lequel la personne qui est à la banque de prêt doit aussi fournir les périodiques et est donc obligée d'abandonner la salle de lecture".

"Amplifier la signalisation : regrouper les dictionnaires de langue".

"Il faut mieux signaler les annexes"

Bib.2 : banque de prêt deux après-midi par semaine, catalogage sur SIBIL, prêt inter-bibliothèques.

Problèmes : évoque les problèmes de l'accueil et du fonds (voir plus haut) : insuffisant en psychologie, comptabilité, marketing.

Il y a également un problème de suivi des étudiants par leurs professeurs : ceux des nouveaux enseignements ne forment pas leurs étudiants comme le font ceux de théologie par exemple.

"Les étudiants ne connaissent souvent pas la différence entre fichier papier et microfiches"

"Le terminal est mal placé, une partie des lecteurs l'ignore"

"Souvent les lecteurs prennent des cotes incomplètes"

"Les étudiants ont un problème de méthode de recherche; la question type des première année est : j'ai un travail à faire, je cherche des renseignements sur tel ou tel domaine".

"Depuis que Michèle Behr a instauré la conférence et les visites, plus de jeunes se débrouillent mais il y a un problème d'attention et de nombre".

"Il y a une multitude de petits problèmes avec les fichiers : lecture des écritures anciennes, cotes au crayon, cotes erronées; le fichier thématique est à revoir; il y a beaucoup d'information qui se perd, on ne sait pas toujours où chercher".

Idées pour améliorer le service : "il faudrait aménager différemment la banque de prêt : séparer les inscriptions des renseignements"

"Améliorer la signalisation, avec des panneaux pendant du plafond; mieux signaler les fichiers".

"Multiplier les moyens d'information pour que les gens ne passent pas au travers : à l'inscription, grâce au dépliant et aux

panneaux; donner des informations générales à tous et préciser, sur demande, à la banque de prêt".

"La bibliothèque, c'est beaucoup d'habitudes; on ne se remet pas toujours en cause. Au bibliothécaire de dire : voilà telle nouveauté".

4) CONSERVATEUR

Gestion, acquisitions, comptabilité, relations extérieures, banque de prêt un après-midi par semaine. Sa politique a été évoquée dans la section "spécificité de la bibliothèque".

L'accueil : "il y a des problèmes relationnels entre les étudiants et la personne qui fait 80% de la banque de prêt".

Besoins des lecteurs : "les lecteurs du premier cycle ont besoin de documents de base; la bibliothèque a acheté des collections de vulgarisation".

"J'essaie de les pousser vers d'autres bibliothèques car notre fonds est insuffisant dans certains domaines, mais ils sont attachés à la Catho".

"Ils ne comprennent pas qu'une bibliographie est alternative et qu'en dehors de quelques ouvrages de base, ils ne doivent pas tout lire".

"Ils viennent faire leurs devoirs; ils sont à court, alors ils essaient de gagner du temps en allant au texte, mais en perdent en fait car ils comprennent pas".

"Je leur dis de prendre les articles d'encyclopédie".

Sur tous ces problèmes, des cours de formation sont envisagés, mais il faut que l'administration de l'Université puisse dégager des heures.

Idée de la bibliothèque : "Appréhendent-ils seulement ce qu'est une bibliothèque ?"

"Il y a des gens qu'on ne voit jamais".

Pourquoi ne viennent-ils pas ? "Parcequ'une fois ils n'ont pas trouvé, n'ont pas posé de question et ont eu le sentiment à ce moment-là qu'on s'est désintéressé d'eux. Au moment de la rentrée on n'est pas assez aux aguets des problèmes des étudiants. Il faut essayer de leur faire comprendre qu'on est à leur service. Le problème, c'est qu'il n'y a pas de service interne et de service public bien visibles, il faudra attendre les changements de locaux".

5) SYNTHESE

Ces entretiens ont dégagé plusieurs séries de problèmes.

.D'ordre interne : tenue des fichiers papier, spécificité des fonds. Ils n'entrent pas dans le cadre strict de cette étude.

.Information des étudiants : savoir où chercher et utiliser le matériel, comment remplir une fiche, connaissance des dépôts.

.Formation des étudiants : organiser rationnellement une recherche de base.

.Accueil des étudiants : problèmes d'organisation de la banque de prêt, problèmes relationnels avec certains étudiants.

.Efficacité de la visite guidée : problèmes d'attention et de nombre.

CHAPITRE TROIS

ANALYSE DU QUESTIONNAIRE

DU 8 OCTOBRE 1992

Ce questionnaire (annexe 6) a été distribué lors de la conférence de présentation de la bibliothèque; il était destiné d'une part à évaluer cette présentation ainsi que la vidéo diffusée pour la première fois (cette question sera traitée ultérieurement), et d'autre part à connaître l'attitude de nouveaux étudiants face à une bibliothèque universitaire.

170 questionnaires ont été distribués, 103 ont été remplis.

1) PERTINENCE DE LA PRESENTATION

102 étudiants trouvent utile cette séance, 1 non et 102 également estiment normal qu'elle ait lieu à cette époque de l'année.

Cette question a été posée parceque plusieurs auteurs pensent que l'initiation à la bibliothèque ne doit pas avoir lieu à la rentrée, période où les étudiants doivent intégrer une masse de renseignements et de documentation, mais au moment où ils en ont un besoin effectif

Or il semble ici que les étudiants estiment en avoir besoin de suite (38 remarques explicites)

"C'est un support essentiel pour les études, donc il fondamental que nous puissions en profiter dès le début de l'année".

"Nous devons, dès le début, connaître toutes les possibilités capables de nous aider tout au long de l'année; la bibliothèque en est une.

"Cela permet d'aller y travailler dès le début des cours".

"Parceque la lecture est importante tout le temps, même en début d'année".

"Parceque pour nous, première année du DEUG de Psycho, elle sera utile tout de suite".

Est-ce un sentiment qui vient des étudiants eux-mêmes ? Ou bien les en a-t-on convaincu ? Comme le précise cette remarque : "*on nous prévient tout de suite que la bibliothèque est un outil de travail indispensable*".

On doit en effet distinguer ceux pour qui la bibliothèque semble être une urgence et ceux qui désirent simplement se familiariser avec les lieux, à une époque de l'année où il n'y a pas encore beaucoup de travail.

A la question "jugez-vous utile une visite guidée de la bibliothèque en plus de la conférence", 93 répondent oui et 10 non.

Ici un problème se pose : le questionnaire avait été conçu initialement pour être rendu à la sortie de la conférence et avant la visite guidée.

Il a en fait été remis à la fin de chacune d'entre elles et certains étudiants l'ont rempli à ce moment.

Les réponses, positives comme négatives, ont donc pu être influencées par l'impression qu'elles leur ont produites.

Rendus après la conférence, les 10 "non" auraient pu signifier soit que les étudiants avaient tout compris, soit qu'ils n'avaient de toutes façons pas l'intention d'aller à la bibliothèque.

Rendus après la visite, les mêmes 10 "non" peuvent vouloir dire soit que la conférence était suffisante soit que la visite ne l'était pas.

2) L'ATTITUDE DES ETUDIANTS FACE A LA BIBLIOTHEQUE

A la question "avez-vous déjà fréquenté une bibliothèque", 89 ont répondu "oui", 13 "non" (1 non réponse). Par type de bibliothèque, la répartition est la suivante :

.bibliothèque universitaire : 6

.bibliothèque municipale : 70

.bibliothèque de lycée : 26

.bibliothèque spécifique : 3 (travail des parents, centre social, Bibliothèque pour Tous)

26 ont fréquenté plusieurs bibliothèques :

- .lycée et municipale : 16
- .plusieurs municipales : 9
- .municipale et universitaire : 1

Les 13 étudiants n'ayant jamais fréquenté de bibliothèque ne sont pas forcément des non lecteurs; pas plus que les 89 en ayant fréquenté n'y sont nécessairement allés pour d'autres raisons qu'utilitaires, en liaison avec leur scolarité. Ceux-ci néanmoins ont eu un aperçu des composantes d'une structure documentaire.

Est-ce à dire qu'ils savent à quoi s'attendre en arrivant en B.U ?

La question "quelle idée a priori avez-vous d'une bibliothèque universitaire" a permis de dégager six catégories (n'ont pas été pris en compte les 6 étudiants ayant déjà fréquenté une B.U, ce qui réduit l'échantillon à 97 questionnaires).

A) 22 non réponses

B) 7 "aucune différence avec d'autres bibliothèques"

C) 13 réponses privilégiant l'espace et le nombre de livres (dont 3 n'ayant jamais fréquenté) : *"un lieu immense et silencieux"; "ouvrages variés en grand nombre"; "vaste"; "grand"; "fournie"; "une grande salle avec beaucoup de livres".*

D) 7 pour qui la bibliothèque est un endroit impressionnant et difficile (dont 2 n'ayant jamais fréquenté) : *"cela paraît impressionnant mais aussi très attrayant"; "un peu compliqué quand même"; "comment s'y retrouver ? C'est immense"; "espace immense où les recherches sont difficiles".*

E) 9 pour qui la bibliothèque représente un temple du savoir : *"un lieu privilégié, qui est fascinant de par le fait qu'il représente un petit univers de connaissances"; "c'est un lieu de travail où l'esprit humain, dans sa soif de savoir, peut à sa guise satisfaire ses lacunes"*

intellectuelles"; "endroit immense, tranquille, où l'on peut travailler en paix; puits de savoir".

F) Pour 36 étudiants enfin (dont 3 n'en ayant jamais fréquenté), la bibliothèque a un rôle strictement utilitaire : *"elle doit offrir le maximum d'ouvrages et de périodiques et permettre à l'étudiant de gagner du temps dans ses recherches"; "beaucoup de documents utiles aux études"; "un lieu de recherches, où tous les moyens de travail sont mis à notre disposition"; "elle doit nous aider à faire nos recherches"; "permet d'approfondir et de travailler les cours par les ouvrages disponibles".*

A titre de comparaison, parmi les 6 étudiants ayant déjà fréquenté une B.U, 4 en ont une idée utilitaire, 1 évoque le temple du savoir : *"c'est l'endroit le plus passionnant de l'Université, le lieu où toutes les connaissances humaines sont accessibles".*

L'idée utilitaire est également soulignée par le directeur du premier cycle qui a aussi rempli un questionnaire : *"lieu de livres sérieux, lieu de travail".*

3) SYNTHESE

Nous avons relevé les mots qui reviennent le plus souvent dans les remarques libres : *"travail"* apparaît 32 fois, *"livres"* 26, *"recherches"* 15, *"silence"* 14, *"document"* 12, *"revue"* 5.

Il ressort de ce questionnaire que les étudiants de premier cycle, soit par conviction personnelle, soit parcequ'ils en ont été convaincus par la direction des études, sont conscients de l'importance de la bibliothèque et qu'ils sont désireux d'en maîtriser l'utilisation.

On peut néanmoins se demander si certains ont un bon aperçu du travail qui leur sera demandé en premier cycle : à leur niveau, la bibliothèque n'est que rarement un lieu de recherches.

Il est clair que, la quasi totalité d'entre eux n'ayant jamais fréquenté de B.U, l'initiation revêt un caractère primordial.

CHAPITRE QUATRE

BILAN ENTRE L'EXISTANT

ET LA DEMANDE

L'information concernant ce que doit savoir le lecteur pour utiliser la bibliothèque existe, nous l'avons vu dans la première partie.

Mais les problèmes rencontrés par les lecteurs indiquent qu'elle est mal perçue ou qu'elle est insuffisante. C'est ici qu'intervient l'observation personnelle qui permet de faire le lien entre l'information proposée et le lecteur qui se juge mal informé.

Nous examinerons six points.

1) LOCALISATION

Il est très difficile à une personne extérieure de localiser la bibliothèque. Le panneau du grand hall est embrouillé, surchargé d'indications, placé beaucoup trop haut, avec de nombreuses lettres qui se décollent.

La bibliothèque n'en ressort absolument pas.

Du grand hall jusqu'au premier étage, il n'y a plus d'indications.

Même absence de personnalisation au premier étage où le panneau déclinant les différentes salles ne fait pas suffisamment ressortir la bibliothèque.

Enfin l'entrée de la salle de lecture n'est pas suffisamment mise en valeur : pauvreté de la pancarte, inscription sur la porte à moitié effacée.

2) USUELS

Hormis les dictionnaires d'anglais, de langue, et les ouvrages d'économie et de gestion, ils ne sont pas signalés : il faut explorer tous les rayonnages pour se faire une idée de leur contenu,

d'autant plus que le manque de place a conduit à faire des mélanges dans les matières.

3) FICHIERS

Aucune pancarte n'indique leur partition temporelle; pour un lecteur extérieur n'ayant pas suivi la séance de présentation, il n'y a pas de moyen direct de savoir où chercher. Il faut nécessairement s'adresser à la banque de prêt.

Le terminal connecté à SIBIL se trouve derrière le comptoir de la banque de prêt; le fait qu'il soit en libre accès n'est pas bien mis en évidence; certains lecteurs peuvent par ailleurs éprouver une réticence à passer derrière le comptoir, espace a priori réservé aux bibliothécaires.

4) ACCUEIL

Il y a ici un problème matériel évident : le contact avec le public est entravé par un mobilier archaïque, où la personne de la banque de prêt trône derrière un comptoir massif, en position dominante (sur une estrade) par rapport au lecteur.

Ce dernier, d'autre part, lorsqu'il s'adresse à la banque de prêt, masque une partie des fichiers, nuisant à leur bonne utilisation.

5) CONFERENCE DE PRESENTATION

Cette année, un film vidéo a été projeté, dont nous reparlerons par la suite. Les années précédentes, il n'y avait pas de support visuel; sans références, l'information verbale devait avoir du mal à stimuler l'intérêt des étudiants, d'autant que pour la plupart d'entre eux, elle ne se rattachait à aucune expérience vécue.

6) VISITE GUIDEE

Illustration de la conférence, elle s'effectue par groupes de dix à quinze étudiants.

D'après les observations de celles de la rentrée 1992, il ressort que seuls les quelques six étudiants de devant sont à même d'en profiter au mieux.

Les explications données sont trop détaillées pour le peu de temps (une vingtaine de minutes) que dure la visite.

Dans la dernière partie de cette étude, nous reprendrons les points qu'il conviendrait d'améliorer pour assurer une meilleure information des lecteurs.

TROISIEME PARTIE REALISATIONS ET PROPOSITIONS

INTRODUCTION

Il faut tenir compte de ce qu'un plan de réaménagement de la bibliothèque est à l'étude, que l'organisation des locaux et des collections va changer à échéance moyenne, que la prochaine rétroconversion des fonds va rendre obsolète le fichier papier.

Si donc les considérations générales qui seront développées par la suite seront applicables dans le nouveau cadre de la bibliothèque, les propositions et réalisations pratiques préconisées dans l'immédiat devront être revues.

D'autre part, il est indispensable de se mettre à la place du lecteur pour tout ce qui touche à l'utilisation de la bibliothèque.

Il faut enfin garder sans cesse en vue les buts poursuivis

:

- . simplifier au maximum l'usage de la bibliothèque;
- . faire que le lecteur s'y sente à l'aise;
- . promouvoir l'image de marque de la bibliothèque.

CHAPITRE PREMIER

CONNAISSANCE EXTERNE

DE LA BIBLIOTHEQUE

"Les B.U ne doivent pas attendre d'être découvertes : elles doivent se faire connaître du reste de l'Université dans le cadre d'une véritable campagne d'information"(11)

1) EXISTENCE

L'information verbale lors de l'inscription ne parait pas suffisante. La bibliothèque devrait accueillir le lecteur dès ce moment, ne serait ce qu'avec une simple feuille mentionnant les heures d'ouverture et les modalités d'inscription, avec une approche attrayante et imagée.

2) LOCALISATION

"Avant d'être des outils, les bibliothèques sont des lieux".(12)

L'accès à la bibliothèque est particulièrement mal signalé. Il faudrait aménager une signalisation extérieure particulière, à hauteur d'individu : dans le grand hall, au palier intermédiaire et au premier étage.

A titre provisoire, en attendant la réalisation de plaques en dur, des affichettes papier portant la mention "BIBLIOTHEQUE" surmontant une flèche directionnelle ont été posées aux endroits indiqués.

(11) André Miquel, *op.cit.* p.21

Le but est d'amener la bibliothèque hors de ses murs; de ne pas en faire un service dans un recoin alors qu'elle est un des points vitaux de l'Université.

L'accueil du lecteur doit se faire dès l'entrée dans les bâtiments de l'Université; il ne faut pas oublier en effet que de nombreux lecteurs viennent de l'extérieur; ils connaissent l'existence de la bibliothèque, encore faut-il qu'ils sachent s'y rendre, d'autant que l'Université Catholique comporte deux accès principaux, rue du Plat et place Bellecour.

Le dispositif d'accueil externe de la bibliothèque est un des éléments constituant son image de marque.

3) CONFERENCE DE PRESENTATION

Pour la première fois, à la rentrée 1992, un montage vidéo a été diffusé.

L'objectif était de fournir un support vivant et illustré à la conférence, qui était jusqu'à présent uniquement verbale.

Nous voulions d'autre part montrer aux étudiants ce qu'ils ne voient pas d'ordinaires : les magasins, le circuit interne de leur demande d'ouvrage.

Il fallait aussi les sensibiliser au problème de la cote topographique et les préparer à la visite guidée.

La problématique consistait à proposer un produit à la fois court, distrayant et instructif, sans explications techniques superflues.

Le film devait montrer comment se rendre à la bibliothèque, comment s'inscrire, comment chercher un ouvrage et l'emprunter, connaissances minimales que doit posséder un lecteur.

L'équipe de réalisation a réuni trois personnes : nous-mêmes pour déterminer les éléments d'information à mettre en valeur, une étudiante en techniques cinématographiques pour le découpage des plans et l'approche visuelle, et un cinéaste amateur et bénévole pour le tournage.

Le synopsis de *"Votre cote est erronée ou : êtes-vous bien inscrit à la bibliothèque ?"* est le suivant : un étudiant arrive à l'Université Catholique. Dans le hall, il cherche à localiser la bibliothèque.

Arrivé dans la bibliothèque, il s'inscrit. On lui explique l'organisation des fichiers.

Il remplit ensuite une demande d'ouvrage, que l'on suit dans les magasins : la fiche est bien remplie et l'ouvrage arrive rapidement. Le film montre ensuite les déboires du magasinier lorsque la cote est erronée : du temps perdu pour lui et pour le lecteur.

Le conservateur conclut en insistant sur l'importance de la cote, seul moyen de localiser l'ouvrage et donne un aperçu de l'ampleur des fonds de la bibliothèque.

Le générique final permet de montrer quelques beaux ouvrages.

La durée du film est d'environ huit minutes.

L'inexpérience de l'équipe de réalisation et le manque de temps ont été les deux obstacles majeurs à l'élaboration d'un produit totalement satisfaisant.

Nous avons par ailleurs dû changer de technicien en cours de tournage, ce qui a encore compliqué la situation.

Malgré les défauts du produit, la projection a été faite, et les étudiants ont été invités à l'évaluer.

103 questionnaires ont été remplis; 97 trouvent la vidéo intéressante, 6 non, mais ces derniers ajoutent des critiques sur sa qualité et non sur sa pertinence.

94 estiment sa durée satisfaisante, 6 non (3 non réponses).

62 questionnaires ne proposent aucune critique ou suggestion pour améliorer la présentation. Les 41 restant formulent trois catégories de remarques :

.concernant le son : 10;

.concernant l'image : 19;

.concernant les commentaires : 17.

(Total 46 en raison des réponses multiples).

De fait, en voulant faire court, l'explication des fichiers a été trop réduite. S'adressant à un public qui n'y connaissait rien, il aurait fallu s'attarder plus longuement sur le contenu des fichiers, montrer une fiche en gros plan avec ce qu'est une cote, montrer également en gros plan les formulaires d'emprunt et de consultation.

Il aurait fallu aussi présenter la salle de lecture avec les catégories d'usuels, la photocopieuse, la boîte à livres..., en fait reprendre le contenu du guide du lecteur (voir plus bas).

Nous avons sous-estimé la capacité d'attention des étudiants -et peut-être aussi leur intérêt pour la question- et trop compté sur le complément que devait constituer les explications orales et la visite guidée.

En fait, nous aurions dû partir du principe que ce film devait se suffire à lui-même et qu'il aurait pu fournir une information complète en étant présenté dans un cadre extérieur à l'Université Catholique.

L'intérêt de cette première expérience a été en fin de compte de fournir une base de travail; le concept en a été apprécié par les étudiants, ce qui est encourageant.

4) VISITE GUIDEE

Elle fait la liaison avec la connaissance interne de la bibliothèque que nous examinerons plus loin.

L'impression générale que nous en retirons est que les groupes d'étudiants sont trop fournis et que la durée de la visite est trop courte: il faudrait un maximum de sept personnes, et que la visite soit plus longue afin de démontrer les fichiers plus lentement et de manière plus approfondie.

Il faudrait donc procéder à un réaménagement complet de l'organisation de ces visites, en développant les éléments suivants :
 .explication des différents fichiers avec manipulation;

- .recherche effective d'ouvrage;
- .remplir une fiche;
- .aller en magasin chercher les ouvrages;
- .explication de l'emplacement des usuels;
- .les divers services proposés par la bibliothèque;
- .les modalités de prêt;
- .inscription des étudiants à qui on remet un guide du lecteur.

Les visites s'effectueraient par groupes de sept personnes environ; compte tenu des questions posées par les étudiants, une durée moyenne d'une heure doit être envisagée.

Dans la mesure du possible, il serait souhaitable qu'elles aient lieu en dehors des heures d'ouverture au public.

Il est certain qu'un tel système entraînerait l'étalement de la session d'initiation sur plusieurs jours, voire plusieurs semaines; sa qualité et son impact en seraient cependant nettement améliorés.

Sa qualité : en évitant la concentration d'un maximum d'informations en un minimum de temps, sans pouvoir prendre le loisir de s'attarder sur les points importants.

Son impact : sur la quinzaine d'étudiants composant les groupes actuels, la moitié ne suit pas. Pour un sujet qui leur est pratiquement tous étranger, les explications sont trop rapides. Ces étudiants, on les retrouve plus tard demandant à la banque de prêt (quand ils osent demander) les renseignements qu'ils auraient dû intégrer à ce moment là.

D'un point de vue plus général, prendre du temps pour recevoir un petit groupe, bibliothèque fermée, instaure un climat d'accueil bien plus agréable qu'être expédiés à la chaîne, au milieu des lecteurs qui travaillent, avec impossibilité de se déplacer dans les locaux et sans le temps nécessaire pour manipuler les fichiers.

Or nous l'avons vu, la bibliothèque est ressentie comme un endroit important de l'Université, et dont la présentation est jugée d'utile à indispensable par la quasi totalité des étudiants.

Elle va (ou du moins devrait) constituer un lieu privilégié pour la réussite de leurs études.

La visite guidée est le meilleur moyen de leur fournir des bases solides pour une bonne utilisation de la bibliothèque, dont l'apprentissage se poursuivra par l'introduction à la recherche bibliographique.

La connaissance externe constituait l'approche de la bibliothèque; nous abordons à présent les points à améliorer pour une utilisation effective.

CHAPITRE DEUX

CONNAISSANCE INTERNE DE LA BIBLIOTHEQUE

1) LE GUIDE DU LECTEUR (voir annexe 7)

Le dépliant proposé était incomplet et peu attrayant. Nous avons donc réalisé un guide du lecteur qui soit clair, qui donne une information de base complète, avec des illustrations humoristiques.

Le produit final représente 12 pages de format 15x20 cm; il est illustré de dessins des "*Peanuts*" ayant trait aux bibliothèques.

La page de titre porte l'adresse et les horaires d'ouverture de la bibliothèque.

Le guide indique ensuite comment s'inscrire, donne des chiffres sur le fonds et décline les différents services proposés.

Puis vient une partie consacrée à la recherche des documents, avec une description des fichiers et quelques conseils pour bien les utiliser et remplir correctement une demande d'ouvrage.

Le guide conclut par trois recommandations pour le bon usage d'une bibliothèque, qui constituent l'aspect réglementaire du livret.

Par rapport à l'ancien dépliant, le guide du lecteur comprend une refonte de certains paragraphes, comme celui concernant le prêt, et un développement de certains thèmes, comme les dépôts et les fichiers.

Ces modifications ont été faites à partir des conclusions tirées des enquêtes auprès des lecteurs et du personnel.

2) SIGNALISATION

"Le but de la formation est que l'utilisateur devienne autonome pour trouver l'information. Ce but est plus aisément atteint dans une

bibliothèque dont la signalisation est adaptée aux besoins de l'utilisateur".(13)

Fichiers

L'étiquette "fichiers auteurs-titres" prête à confusion; il faudrait la transformer en "fichier auteurs et titres d'anonymes".

Il faudrait indiquer clairement à l'aide d'une pancarte la partition temporelle des fichiers et répéter l'information sur chaque fichier :

.*fichier papier* : ouvrages antérieurs à 1988;

.*microfiches* : ouvrages postérieurs à 1988 (mise à jour trimestrielle)-voir aussi le classeur nouveautés;

.*terminal* : ouvrages postérieurs à 1988 (mise à jour permanente).

Enfin un écriteau plus visible que celui qui existe actuellement doit clairement indiquer que le terminal est en libre accès.

Usuels

Des pancartes de signalisation ont été posées sur chaque meuble, indiquant leur contenu. La séparation "dictionnaires de langue" et "dictionnaires d'anglais" entraîne cependant toujours des confusions.

Accueil

Attendu qu'une seule personne assure à la fois l'accueil, l'information, les inscriptions et la banque de prêt, il semble moins prioritaire d'installer une signalisation spécifique; lors du réaménagement des locaux, il faudra cependant s'en préoccuper.

Fiches d'emprunt et de consultation

Elles sont proposées actuellement sur un présentoir portant les indications : "pour demander des documents, fiches à remplir en écrivant lisiblement".

Nous proposons de modifier en :

(13) James Rice Jr, op.cit.p 130.

fiches à remplir pour demander des documents

VERIFIEZ BIEN LA COTE

ECRIVEZ LISIBLEMENT

Sur chaque fiche : COTE COMPLETE ET LISIBLE

Ces précisions ne demandent pas d'investissement particulier et permettront peut-être d'attirer l'attention des lecteurs sur la nécessité d'une cote bien reportée.

3) MODE D'EMPLOI

Terminal

La recherche sur le terminal connecté à SIBIL requiert un minimum de connaissances : pour les intégrer, le lecteur a plusieurs possibilités : demander à un bibliothécaire, demander à un autre lecteur, se débrouiller seul à l'aide des instructions affichées à l'écran, consulter un livret d'instructions

Celui qui était proposé jusque là était la reproduction imprimée du menu d'instructions de la base de données. L'ensemble représentait une quinzaine de pages assez hermétiques.

Nous avons donc refondu ce mode d'emploi, le réduisant à cinq pages contenant l'indispensable pour effectuer une recherche (voir annexe 8).

Ce produit demanderait cependant à être rendu plus attrayant par l'emploi de couleurs et de dessins -si tant est qu'il puisse avoir une quelconque utilité, l'observation des étudiants depuis la rentrée (le nouveau guide a été mis au point durant les vacances) montrant plutôt qu'ils préféreraient demander aux bibliothécaires.

Autres fichiers

A mi chemin entre l'information et la formation, nous proposons de créer un panneau FICHIER MODE D'EMPLOI comportant les informations suivantes :

vous cherchez un ouvrage dont vous connaissez l'auteur, consultez le fichier auteurs, s'il est paru avant 1988, les microfiches ou le terminal s'il est paru après 1988;

.vous cherchez un ouvrage dont l'auteur est anonyme ou qui comporte plus de trois auteurs, consultez les fichiers auteurs-titres d'anonymes, selon la date d'édition de l'ouvrage, au titre de l'ouvrage.

.vous cherchez un ouvrage dont vous connaissez le titre mais pas l'auteur, consultez le terminal (recherche par titres) s'il est paru après 1988

.vous cherchez des ouvrages sur un thème précis, consultez le fichier papier matières, les microfiches matières, le terminal (recherche par matière).

.vous cherchez un article de revue, consultez le fichier périodiques au titre de la revue.

Ces informations seraient bien entendu mises en forme pour être lisibles et attractives sur un panneau placé bien en évidence.

Le but est de donner une structure méthodologique de base et de redéfinir les fichiers dans un autre contexte: l'information répétée sous des formes différentes a plus de chances d'être assimilée.

CHAPITRE TROIS

IMAGE DE MARQUE DE LA BIBLIOTHEQUE

Le dépouillement du premier questionnaire d'évaluation montre que la bibliothèque de l'Université Catholique jouit d'une bonne image de marque : beaucoup de remarques soulignent la compétence du personnel; l'une d'entre elles précise : "*bibliothèque réputée hors de la Catho. pour la qualité du silence et le climat de travail*".

Un facteur très apprécié des lecteurs est la rapidité de communication des ouvrages, d'autant plus remarquée par les étudiants extérieurs, par comparaison avec la bibliothèque de leur propre université.

Cette image de marque peut être améliorée : le réaménagement des locaux y contribuera en proposant un cadre plus moderne. D'ores et déjà, l'effort peut être fait au niveau de la qualité de l'accueil (problème relationnel).

Quelques améliorations que nous avons suggérées conduiraient à mieux faire sortir la bibliothèque de ses murs, pour aller au devant des lecteurs : signalisation extérieure, prospectus distribué à l'inscription.

Enfin l'image de marque doit surtout être améliorée au niveau des professeurs et de l'administration de l'Université.

La bibliothèque doit cesser d'être considérée seulement comme un service qui coûte cher; les professeurs doivent faire l'effort de fournir leurs bibliographies à temps pour passer les commandes (seuls ceux de théologie le font), et doivent prendre conscience que leurs étudiants doivent dès le début être initiés à la bibliothèque, donc de la nécessité d'aménagement de créneaux horaires pour l'information et la formation.

CONCLUSION

Le problème posé était : comment rendre une bibliothèque plus utilisable par ses lecteurs et particulièrement par des lecteurs débutants ?.

Partant d'une structure donnée, la bibliothèque de l'Université Catholique de Lyon, nous avons appliqué une méthodologie destinée à déterminer les besoins et les problèmes des lecteurs : au travers d'enquêtes auprès des lecteurs eux-mêmes, et auprès du personnel qui les perçoivent par l'intermédiaire des demandes et des erreurs, nous avons pu mettre au jour diverses failles dans le système d'information.

Comme nous le signalions en introduction, les solutions proposées ont tenu compte du contexte précis de la structure étudiée : bibliothèque sans libre accès, aux locaux réduits, avec somme toute peu de lecteurs et peu d'étudiants de premier cycle, cible privilégiée de notre action.

Ce qui nous a conduit à ne pas appliquer certaines techniques préconisées dans les ouvrages consultés, qui s'adaptaient à de grandes bibliothèques aux nombreux départements, parfois sur plusieurs niveaux avec des contingents d'étudiants du premier cycle bien plus importants.

Cette méthodologie sera employée lors de chaque session d'évaluation de la bibliothèque; pour corriger le caractère ponctuel d'une telle action, on pourra proposer au lecteur un cahier de suggestions.

Le manque d'information n'est pas cependant le seul responsable des difficultés des lecteurs : nous avons cité les défauts du fichier papier, l'organisation peu fonctionnelle de la banque de prêt, les problèmes de mobilier, le classement des usuels.

La rétroconversion du fichier papier et la modernisation des locaux devraient pouvoir y pallier.

Mais il faudra à cette occasion particulièrement veiller à la signalisation et prévoir une action généralisée d'information pour l'utilisation des microfiches et du catalogue en ligne.

BIBLIOGRAPHIE

1) OUVRAGES

Fjällbrant, Nancy and Stevenson, Malcolm. *User education in libraries*. London : Clive Bingley, 1978. 173 p.
ISBN 0-208-01664-3

Miquel, André. *Les Bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'Etat ministre de l'Education Nationale, de la Jeunesse et des Sports*. Paris : La Documentation française, 1989. 79 p. Collection des Rapports officiels.
ISBN 2-11-0021-40-3

Rice, James, Jr. *Teaching library use : a guide for library instruction*. Westport (Conn) : Greenwood Press, 1981. 169p.
ISBN 0-313-21485-9

2) ARTICLES DE PERIODIQUES

Cahiers de l'Economie du Livre, mars 1992, n°7.

Compte rendus du Congrès de La Rochelle, 19-21 mai 1979. *A.B.F bulletin d'informations*, no.105 (nouvelle série), 4e trimestre 1979, pp 193-242.

Laghzali, Mohamed. La formation documentaire en milieu universitaire. *Documentation et bibliothèques*, juillet-septembre 1985, vol.31, no.3, pp 119-124.

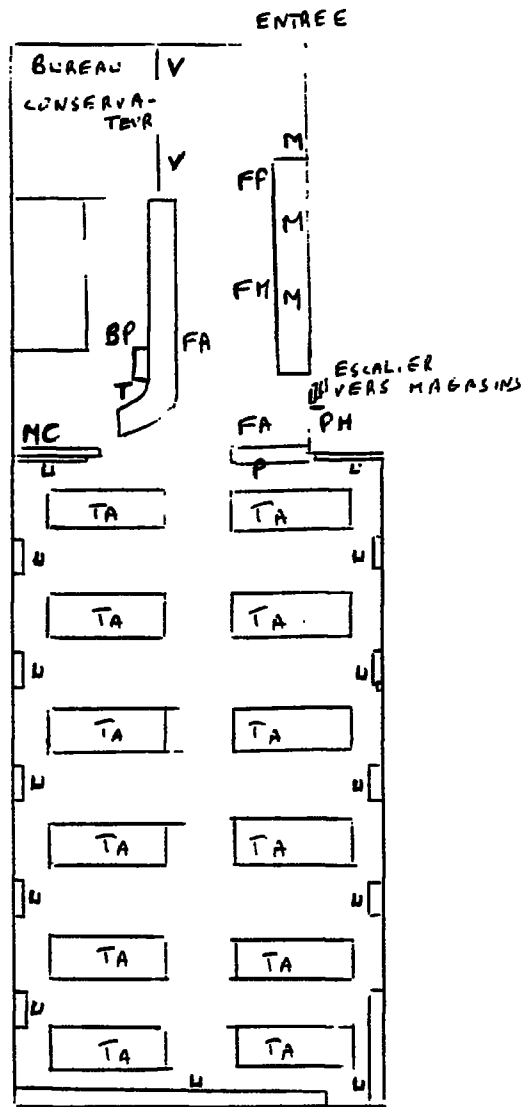
Pagé, Linda et Reid, Josée. La formation documentaire dans les collèges de la région de Montréal. *Documentation et bibliothèques*, octobre-décembre 1988, pp 133-141

Tessier, Yves. Apprendre à s'informer : les fondements et les objectifs d'une politique de formation documentaire en milieu universitaire. *Documentation et bibliothèques*, juin 1977, vol.23, no.2 pp 75-84..

Tessier, Yves. La formation documentaire et l'apprentissage: vers une stratégie efficace d'implantation. *Documentation et bibliothèques*, mars 1978, vol.24, no.1, pp 3-10.

ANNEXE 1

PLAN DE L'ESPACE ACCESSIBLE AUX ETUDIANTS



LEGENDE

V = VITRINES NOUVEAUTES

M = LECTEURS DE MICROFICHE

FP = FICHES PERIODIQUES

FM = FICHIER MATIERE

FA = FICHIER AUTEUR

BP = BANQUE DE PRET

T = TERMINAL

PH = PHOTOCOPIEUSE

P = PRESENTAIRE PERIODIQUES

MC = MONTE CHARGE

TA = TABLES DE TRAVAIL

U = LISIERS

Bibliothèque Universitaire

25, rue du Plat (2^e) – Tél. 72.32.50.20

La Bibliothèque Centrale (C.C.P. Lyon 2426-54C) renferme environ 210.000 volumes, dont 500 collections de périodiques, relevant des Facultés de Théologie, de Philosophie, de Droit Canonique, de Droit et des Sciences Economiques et Sociales et des Lettres.

Essentiellement bibliothèque de travail avec des fonds importants et des collections dans ces disciplines, elle a, par ailleurs, environ 15 000 livres anciens, 20 incunables et 79 manuscrits.

Conservateur en chef : Mme Michèle BEHR, thèse 3^e cycle (civilisation ancienne), D.S.B.

Bibliothécaires : Mlle Marie-Pierre SERANT, Licence d'Histoire ; D.U.T.A.D., Mlle Anne BOLLINI, Licence Lettres, L.I.T.A.D.

Aide-bibliothécaire : M. Claude NEUMOND.

Auxiliaires : Mlle Béatrice BENOUA, M. Antoine JAUFFRET.

• Accès à la bibliothèque

La bibliothèque est ouverte à toute personne acquittant un droit de bibliothèque (ci-dessous) et spécialement aux étudiants inscrits à l'Université Catholique et aux personnes agréées munies d'une carte spéciale délivrée par le Secrétariat :

- durant l'année universitaire (du lundi au jeudi de 8 h 30 à 18 h 30 ; le vendredi de 9 h 30 à 18 h 30).
- du 1^{er} au 13 juillet et tout le mois de septembre, de 8 h 30 à 12 heures et de 14 heures à 18 h 30.

La bibliothèque est fermée du 14 juillet au 31 août.

• Droit de bibliothèque :

Ce droit est de 200 F par an.

Pour les étudiants n'appartenant pas à l'Université Catholique, le droit d'inscription est de 80 F par an.

Les ouvrages récents (depuis 1988) sont informatisés et consultables par Minitel (3615 code SF).

• La Faculté des Sciences dispose de bibliothèques spécialisées.

a) Bibliothèque Scientifique (Mathématiques, Physique et Chimie), située au rez-de-chaussée de l'I.S.A.R.A., ouverte aux Etudiants de la Faculté des Sciences, aux Elèves de l'Institut de Chimie et Physique Industrielles, aux Elèves de l'Institut Supérieur d'Agriculture Rhône-Alpes et aux Elèves de l'Ecole Supérieure de Technicien(ne)s Biochimie-Biologie.

Cette bibliothèque est :

– ouverte, durant l'année universitaire le lundi de 13 h 30 à 18 h 30 et du mardi au vendredi de 9 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h 30.

– fermée pendant le mois d'août.

– Responsable du fonds documentaire I.C.P.I. : M. Pierre BLOND, Bibliothécaire : Mme Marie-Claire MARTIN (Poste 4303).

– Responsable du fonds documentaire I.S.A.R.A. : Mme ZORN.

b) Bibliothèque en Zoologie, Géologie, Botanique, ouvertes aux intéressés sous le contrôle des professeurs respectifs.

• Des bibliothèques spécialisées appartiennent à l'Institut Pierre Gardette (Linguistique romane), à l'Institut des Sciences de la Famille, à l'Institut Supérieur de Développement Economique et Social, à la Faculté de Théologie et à l'Institut Pastoral d'Etudes Religieuses. Les ouvrages de ces diverses bibliothèques sont répertoriés au fichier général de la Salle de Travail (Bibliothèque centrale). Pour les heures d'ouverture, consulter ces Instituts.

Principaux Bienfaiteurs de la Bibliothèque

Mme Ferdinand CHALANDON : une bibliothèque byzantine de premier ordre et de précieuses collections littéraires, M. le professeur Armand RAINAUD, Mgr Fleury LAVALLÉE : une collection d'ouvrages rares sur les controverses religieuses des XVI^e et XVII^e siècles, M. le doyen PODECHARD, M. l'abbé Joseph RAMBAUD, M. le chanoine Pierre FOREST, M. le chanoine Joannès SAUNIER, M. l'abbé Joseph CHAINE, M. le chanoine Louis RICHARD, M. le chanoine Albert GELIN, M. le chanoine Léon VAGANAY.

S. Eminence le Cardinal Pierre-Marie GERLIER, S. Eminence le Cardinal André JULLIEN, La famille JULLIEN et JULLIEN DE POMMEROL, M. Charles MOUTERDE, Président de la Commission de Fourvière, M. l'abbé Ch. DUCRET, Mgr. BERARDIER, Bibliothèque Antonin PAYRE, Mgr PION et Mgr. F. FOURNEL, Mgr BOURCHANY, M. Lucien BEGULE, M. le doyen CIMETIER, Le R.P. Auguste VALENSIN, M. le chanoine BONNASSIEUX, M. Joseph BROCHIER, Mgr DELMONT ; Mgr CONDAMIN ; M. le chanoine JACQUIER, M. l'abbé GALOPIN, M. VALENTIN-SMITH, M. le chanoine Joseph CHARRIN, M. le chanoine André CHAGNY.

Mgr R. JOLIVET, Mgr M. MICHAUD, Mme KEHL, Mgr Charles DUQUAIRE, Mgr Paul OL-LAGNIER, M. Auguste CHOLAT, M. l'abbé Lucien MARCHAND, M. Victor CARLHIAN, MM. les abbés Joseph et Léopold MICHEL, M. l'abbé R. DREVAR, M. l'abbé Johannès EPINAT, M. l'abbé J. DELAIGUE, Mgr Félix-Marie CATHERINET ; Mgr QUIOT, Le Père Joseph FOLLIET, Mgr. G. JOUASSARD, M. l'abbé Pierre BONNARD, M. l'abbé Marius PERRIN, Mgr André BRIDE, M. l'abbé Paul BISSUEL, M. Jean LACROIX, M. l'abbé Joseph MERMET.

**BIBLIOTHEQUE
DE L'UNIVERSITE
CATHOLIQUE
DE LYON**

**25 Rue du Plat
69288 LYON Cedex 02
tél. 72.32.50.20**

**HORAIRES D'OUVERTURE
LUNDI - JEUDI
8 H 30 - 18 H 30
VENDREDI
9 H 30 - 18 H 30
(DURANT L'ANNEE
SCOLAIRE)**

CONDITIONS D'ACCES

sur présentation de la carte uniquement

INSCRIPTIONS

Toute l'année universitaire, à la banque de prêt. Présenter une carte d'étudiant, une pièce d'identité portant l'adresse permanente, remettre une photo.

*** INSCRIPTION GRATUITE** pour les étudiants de la Catho. suivant au moins trois U.V.

*** 50 F** pour les étudiants suivant moins de trois U.V.

*** 80 F** pour les étudiants d'autres universités.

*** 200 F** pour les non-étudiants.

Cette carte doit être présentée à l'entrée à la bibliothèque.

**IL EST RAPPELE AUX LECTEURS
QUE L'EMPRUNTEUR EST
CONSIDERE COMME RESPON-
SABLE DES OUVRAGES QU'IL
EMPRUNTE. EN CAS DE PERTE,
IL DOIT LES REMBOURSER A LA
BIBLIOTHEQUE**

LA BIBLIOTHEQUE C'EST ...

UN FONDS

Théologie, langues, philosophie, littérature, beaux-arts, psychologie, droit, économie,

250 000 ouvrages

600 titres de périodiques vivants, une collection de périodiques anciens.

**DES
SERVICES**

**Prêt d'ouvrages : 3 PAR LECTEUR
ET POUR 3 SEMAINES.** Remplir un bulletin blanc. Vous pouvez obtenir une prolongation en téléphonant avant l'expiration du délai, sinon, une amende vous sera imposée : **1 FRANC PAR JOUR ET PAR LIVRE EN RETARD.**

Consultation sur place d'ouvrages : en nombre illimité. Remplir un bulletin rose.

Consultation sur place de périodiques en nombre illimité, **ILS NE PEUVENT ETRE EMPRUNTES.** Remplir des fiches bleues.

Consultation sur place ouvrages anciens (antérieurs à 1850). d'incunables, de manuscrits et d'archives qui ne peuvent être empruntés.

Des usuels en salle de lecture: encyclopédies dictionnaires bibliographies ...

Le prêt inter : uniquement pour des ouvrages ou des photocopies d'articles introuvables sur Lyon.

Une vitrine à l'entrée de la bibliothèque pour vous présenter les nouveautés.

DANS TOUS LES CAS N'HESITEZ PAS A DEMANDER DE L'AIDE POUR UNE RECHERCHE EPI-NEUSE, UTILISATION DU MATERIEL....

IMPORTANT : LES DOCUMENTS QUI NE PEUVENT SORTIR DE LA BIBLIOTHEQUE PEUVENT Y ETRE PHOTOCOPIES

TARIFS : 0,50 F - 1,00 F suivant format.

**COMMENT TROUVER
CE QUE VOUS
CHERCHEZ**

OUVRAGES

PAR LES FICHIERS TRADITIONNELS: un fichier auteurs/ titres/ collectifs ; un fichier matières.

PAR LES MICROFICHES pour les ouvrages les plus récents : des microfiches auteurs et titres ; microfiches matières.

PAR LE TERMINAL CONNECTE AU RESEAU SIBIL qui se trouve à la banque de prêt.

PERIODIQUES

FICHIER TRADITIONNEL SUR CARTON encadré en jaune

MICROFICHES DU CCN (Catalogue Collectif National) Catalogue national auquel participe la bibliothèque et qui permet de vérifier un titre ou de localiser une revue dans d'autres organismes.

CODES DE DEPOTS

Nos différents dépôts ont des codes différents correspondant à des services différents

H, 100 ET 200 ...
dépôts 1 et 2
service immédiat
prêt et consultation

P salle des périodiques
service immédiat
CONSULTATION SUR PLACE

ALP, ARP, AJLX, ALG, ARG,
K, P38
dépôt extérieur
tous les jours après 12 h
déposer les demandes le matin
prêt - lecture sur place

AP PERIODIQUES
dépôt extérieur
le mercredi après 12 h
déposer les demandes
jusqu'au mardi soir
CONSULTATION SUR PLACE

F et T salle des professeurs - usuels
CONSULTATION SUR PLACE

**LECTURE
SUR PLACE
PERIODIQUES**

DATE.....

COTE.....

NOM PRENOM DU LECTEUR (capitales).....
.....
.....

TITRE DU PERIODIQUE
.....
.....
ANNEE.....
N° VOLUME FASCICULE.....

Références de l'article
.....
.....
.....

**LECTURE
SUR PLACE
LIVRE**

DATE.....

COTE.....

NOM PRENOM DU LECTEUR
(capitales).....
.....
.....

AUTEUR.....
.....

TITRE.....
.....
.....

Nombre de volumes.....
Numéro du tome.....

Date : _____ Cote : _____

Nom du lecteur : _____

Auteur : _____

Titre : _____

Tome : _____

A rendre avant

**BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ
CATHOLIQUE**

25, rue du Plat
69288 LYON Cedex 02
Tél. 72.32.50.20

ANNEXE 5

QUESTIONNAIRE AUPRES DES UTILISATEURS
DE LA BIBLIOTHEQUE

ACCUEIL

Heures de passage le plus fréquent à la Bibliothèque : (1)

8 H 30 - 10 H 30	14 H - 16 H
10 H 30 - 12 H	16 H - 18 H 30
12 H - 14H	

Quels jours passez-vous le plus souvent ?

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
(Rayez les jours moins fréquentés)				

Quels aménagements d'horaire souhaiteriez-vous ?

TELEPHONE

- Avez vous déjà pris des renseignements par téléphone OUI/NON
 - Avez-vous demandés des prolongations par téléphone ? OUI/NON
 - Avez-vous été satisfaits des réponses ? OUI/NON
- et pourquoi ? :

ACCUEIL EN SALLE DE LECTURE :

Etes-vous satisfait de l'accueil à la banque de prêt ? OUI/NON

Pourquoi ?

Avez-vous participé à une visite guidée de la Bibliothèque ? OUI/ NON

Est-ce ? UTILE / INUTILE / GENANT ?(1)

Souhaitez-vous le maintien du silence dans la salle ? OUI/NON

Vos commentaires sur la salle de travail :

Jugez-vous qu'il y a assez de places ? OUI/NON

Trouvez-vous en usuels les documents dont vous avez besoin ? OUI/NON

Vos commentaires ?

Trouvez-vous l'éclairage satisfaisant ? OUI/NON

(1) rayer les mentions inutiles

Le nouveau panneau à l'extérieur de la bibliothèque vous paraît-il satisfaisant ? OUI/NON

L'information sur les nouveautés
* par les vitrines
* par la liste des acquisitions sur le classeur

EST-ELLE SUFFISANTE / INSUFFISANTE ? (1)

CONSULTATION DES FICHIERS

Comment cherchez-vous un livre ?

- Catalogue sur fiches (Auteurs-titres, Matières)
- Microfiches
- Minitel (3615 code SF)
- Terminal

(mettez un numéro de 1 à 4 dans l'ordre du 1er utilisé au dernier)

Demandez-vous de l'aide au personnel de la banque de prêt ? OUI/NON

Trouvez-vous aisément ce que vous cherchez ? OUI/NON

Vos commentaires :

Avez-vous des problèmes avec les fiches ? ...
Si oui, lesquels ?

Jugez-vous l'information concernant le fichier informatique suffisante ? OUI/NON

Vous avez demandé un ouvrage, comment jugez-vous votre attente ?
COURTE / MOYENNE / LONGUE (1)

LES ANNEXES

La Bibliothèque possède 2 dépôts extérieurs

Cotes commençant par A	(Ouvrages divers)	délai 24H
Cotes commençant par AP	(Périodiques)	délai jusqu'à 1 semaine

Que pensez-vous de ces délais ?

Jugez-vous l'information concernant ces dépôts bien faite ? OUI/NON

PRET INTER-BIBLIOTHEQUE :

Avez-vous déjà utilisé le prêt inter-Bibliothèque ?

Pour emprunter des ouvrages : OUI/NON

Pour demander des photocopies : OUI/NON

Avez-vous été satisfait

de la recherche
du délai
de la durée du prêt

OUI/NON
OUI/NON
OUI/NON

Trouvez-vous les tarifs

CHERS / TROP CHERS / NORMAUX (1)

LE PRET

Vous avez empruntés des ouvrages pour 3 semaines

Est-ce : SUFFISANT / TROP COURT / TROP LONG (1)

Vous avez droit :

à 3 ouvrages jusqu'à la licence
et 5 ouvrages après la maîtrise

Vos commentaires ? :

Vous pouvez prolonger la durée du prêt

- Avez-vous eu besoin de le faire :
directement ?
par téléphone ?

OUI/NON
OUI/NON

- En moyenne pour combien de temps ? :

Pensez-vous qu'une semaine de prolongation est
Suffisante
Trop courte

OUI/NON
OUI/NON

Avez-vous une autre suggestion ?

Trouvez-vous normal que l'on prolonge plusieurs fois
le même document ?

OUI/NON

Jugeriez-vous utile que la bibliothèque dispose d'une boîte pour
recevoir les livres en dehors des horaires d'ouverture ?

OUI/NON

Avez-vous demandé l'acquisition d'un ouvrage ?

OUI/NON

Si oui,

* votre demande a-t-elle été prise en compte
* vous a-t-on donné une raison ?
et laquelle ? :

OUI/NON
OUI/NON

Comment avez-vous connu la Bibliothèque ?

Etes-vous étudiant de la Catho. ?

OUI/NON

Etes-vous étudiant extérieur ?

OUI/NON

d'ou ? :
Etes-vous enseignant ?
Autres

OUI/NON

Avez-vous été envoyé par une autre bibliothèque

OUI/NON

Si oui,

* après une recherche sur le CCN ?

OUI/NON

* sur le fichier informatisé ?

OUI/NON

* par Minitel ?

OUI/NON

* autres :

LA PHOTOCOPIEUSE

Trouvez-vous le nouveau système

PRATIQUE / ECONOMIQUE / AUTRE

Nous avons jugé nécessaire de réserver la photocopieuse à
la reproduction de documents de la bibliothèque, cela vous
paraît-il satisfaisant

OUI/NON

LA BIBLIOTHEQUE ET L'UNIVERSITE

Avez-vous été informé de l'existence de la
Bibliothèque lors de votre inscription
(si vous êtes de la Catho.)

OUI / NON

Pensez-vous que la Bibliothèque participe
pleinement à la vie de l'Université ?

OUI/NON

UNITE d'ORIGINE :

NOM et PRENOM (Facultatif)

Vos commentaires :

EVALUATION DE LA PRESENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE
--

1 - Vous avez assisté à la séance de présentation de la bibliothèque. Trouvez-vous cette séance utile ?

OUI

NON

2 - La vidéo

intéressante ?	OUI	NON
----------------	-----	-----

durée satisfaisante	OUI	NON
---------------------	-----	-----

Avez-vous des suggestions ou commentaires pour améliorer cette présentation ?

3 - Pensez-vous que la présentation de la bibliothèque devrait se faire plus tard dans l'année ?

OUI

NON

- Pourquoi ?

4 - Jugez-vous utile une visite guidée de la bibliothèque en plus de la conférence ?

OUI

NON

5 - Avez-vous déjà fréquenté une bibliothèque ?

OUI	Laquelle ?
-----	------------

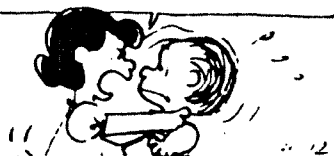
NON

6 - Quelle idée *a priori* avez-vous d'une bibliothèque universitaire ?

BIBLIOTHEQUE DE L'UNIVERSITE CATHOLIQUE DE LYON

GUIDE DU LECTEUR

TU VAS ME PRENDRE CETTE
CARTE, ME MONTER LES MAR-
CHES DE CETTE BIBLIOTHEQUE,
ME POUSSER CETTE PORTE ET
ME PRENDRE UN LIVRE !!



25 RUE DU PLAT
69288 LYON CEDEX 02
TEL 72 32 50 20

HORAIRES PENDANT L'ANNEE
UNIVERSITAIRE

LUNDI A JEUDI 8H30-18H30

VENDREDI 9H30-18H30

C'EST ÇA, LE BONHEUR : AVOIR
UNE CARTE DE BIBLIOTHEQUE
À SOI !



INSCRIPTIONS

QUAND ? Toute l'année scolaire.

OU ? A la banque de prêt.

COMMENT ? Présenter :

- * une carte d'étudiant.
- * une carte d'identité pour les non étudiants.
- * un justificatif de domicile
- * une photo d'identité.

COMBIEN ? * gratuit pour les étudiants de la Catho inscrits à 3 UV au moins.

- * 50 F pour les étudiants inscrits à moins de 3 UV.
- * 80F pour les étudiants d'autres universités.
- * 200F pour les non-étudiants

**LA CARTE DOIT ETRE PRESENTEE A
L'ENTREE**

LA BIBLIOTHEQUE C'EST...

C'EST MERVEILLEUX,
UNE BIBLIOTHÈQUE.

UN FONDS



Théologie, langues, philosophie, littérature, beaux-arts, psychologie, droit, économie....

* 250.000 ouvrages dont 15.000 antérieurs à 1811.

* 2.000 titres de périodiques dont 600 en cours.

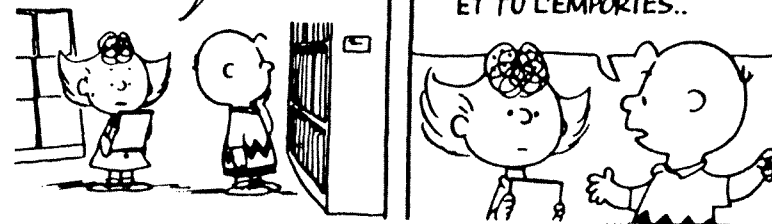
DIRE QU'UNE PETITE FILLE
COMME MOI, SANS MÊME PAYER,
PEUT EMPORTER UN LIVRE
SUR SAINT GRÉGOIRE!



DES SERVICES

JE NE COMPRENDS
PAS LE TRUC

IL N'Y A PAS DE TRUC. TU MONTRES
TON LIVRE À LA BIBLIOTHÉCAIRE
ET TU L'EMPORTES..



ACCUEIL : Les bibliothécaires sont à votre service pour tout renseignement et demande d'aide.

PRET A DOMICILE :

- * pour 3 semaines.
- * 3 ouvrages jusqu'à la licence incluse.
- * 5 ouvrages à partir de la maîtrise.
- * remplir une *fiche blanche* par ouvrage.

Sont cependant exclus du prêt :

- * les ouvrages antérieurs à 1820
- * certains ouvrages plus récents dont l'état le justifie
- * les manuscrits, tirés à part, brochures, périodiques et usuels.

**CES DOCUMENTS PEUVENT ETRE CONSULTES
SUR PLACE**

CONSULTATION SUR PLACE : en nombre illimité.

* ouvrages : remplir une *fiche rose*.

* périodiques : remplir une *fiche bleue*.

DEPOTS : faute de place, une partie des collections est stockée dans deux annexes.

* ouvrages : cotes commençant par **A, K, P38**.

* périodiques : cote **AP**.

Des *délais* sont nécessaires pour vous communiquer ces documents : 24 h pour un ouvrage, jusqu'à une semaine pour un périodique selon la date de dépôt de votre demande.

Pour demander les ouvrages cotés **A, K et P38** vous devez déposer votre fiche, rose ou blanche, chaque jour **avant 11 h 30**. Pour demander les périodiques cotés **AP** vous devez déposer votre fiche bleue **au plus tard le mercredi avant 9 h 30**.

PRET INTER BIBLIOTHEQUES :

pour des ouvrages ou des photocopies d'articles introuvables sur Lyon.

Se renseigner à la banque de prêt.

PRET DE CASSETTES AUDIO :

choix de conférences
enregistrées à la Catho.

PHOTOCOPIEUSE : à votre disposition pour des documents de la bibliothèque.

Tarif : format A4 : 0,50F
format A3, réductions,
agrandissements : 1F

Les photocopies d'ouvrages précieux doivent être effectuées par un membre de la bibliothèque.

TELEPHONE :

vous pouvez prendre des renseignements ou demander une prolongation de prêt.

BOITE A LIVRES :

à gauche de l'entrée de la bibliothèque ; elle vous permet de rendre les ouvrages en dehors des heures d'ouverture.

DEMANDE D'ACQUISITION :

vous pouvez demander l'achat d'un ouvrage.

COMMENT TROUVER CE QUE VOUS CHERCHEZ



1) Ouvrages acquis avant 1988

FICHIERS TRADITIONNELS

- * auteurs et titres d'anonymes :
 - classement alphabétique.
- * matières :
 - classement alphabétique par matière.
 - dans chaque matière, classement alphabétique par auteur.

2) Ouvrages acquis après 1988

MICROFICHES (mise à jour trimestrielle)

- * auteurs et titres d'anonymes.
- * matières.
 - classement alphabétique

TERMINAL (mise à jour permanente)

- * accès au fonds récent de la Catho.
- * accès à 380000 titres localisés dans les 28 bibliothèques participant au réseau Sibil.
- * un guide d'utilisation est à votre disposition.

MINITEL : mêmes accès que sur le terminal mais vous pouvez faire vos recherches chez vous.

3615
code SF

ATTENTION

Les microfiches ne recensent que des ouvrages de la Catho acquis depuis 1988 (mais qui ont pu paraître à une date antérieure)

L'ouvrage dont vous obtenez la référence sur le terminal n'est pas forcément à la Catho : vous devez lire ses différentes localisations à la fin de la notice ; s'il est à la Catho, il sera indiqué en première localisation.

Même remarque pour le minitel, mais les localisations à la Catho ne sont pas placées en tête de liste.

3) Nouveautés

- * présentées dans deux vitrines à l'entrée de la bibliothèque ; elles sont dès à présent empruntables.
- * répertoriées dans un classeur.

4) Périodiques

FICHER TRADITIONNEL :

encadré en jaune : classement alphabétique par titre de publication.

MICROFICHES DU CCN (Catalogue Collectif National) :

permet de vérifier un titre ou de localiser une revue dans d'autres organismes.

5) Usuels de la salle de lecture

Encyclopédies, dictionnaires, bibliographies : **UNIQUEMENT EN CONSULTATION SUR PLACE.**

**DANS TOUS LES CAS,
N'HESITEZ PAS A
DEMANDER DE L'AIDE
AUX BIBLIOTHECAIRES**

LES BIBLIOTHECAIRES
AIMENT BIEN AVOIR L'IM-
PRESSION D'ÊTRE UTILES!

BIEN UTILISER LES FICHIERS

Les fiches du fichier traditionnel ont des aspects différents selon leur date de rédaction ; les notices des microfiches et du terminal sont normalisées.

Toutes cependant comportent les éléments indispensables à votre recherche :

AUTEUR

Veiller à l'orthographe précise.

TITRE

DATE D'EDITION :

sauf exception, demander l'édition la plus récente.



NUMERO DANS LA COLLECTION :

si l'ouvrage appartient à une collection, signalez son numéro, cela accélérera la recherche en magasin.

COTE :

signale l'emplacement exact de l'ouvrage en magasin : il est donc indispensable de la retranscrire fidèlement et intégralement.

POUR CONCLURE

Cette bibliothèque est aussi la vôtre ; pour en profiter au mieux, veuillez observer ces quelques recommandations :

* RESPECTEZ LES DOCUMENTS :

la perte ou la détérioration d'un ouvrage entraîne son remboursement.

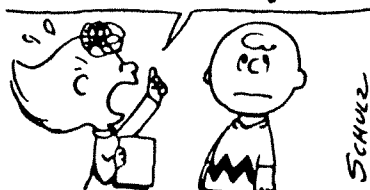
* RESPECTEZ LES DELAIS D'EMPRUNT :

un étudiant attend peut-être l'ouvrage que vous détenez comme parfois vous attendez ceux qu'il détient. *Tout retard entraîne une pénalité d'un franc par jour et par ouvrage.*

* RESPECTEZ LE TRAVAIL D'AUTRUI

en observant le silence dans la salle de lecture.

**J'AI COMPRIS:
C'EST DE LA LECTURE
DIRIGÉE!**



CONSULTATION DU CATALOGUE SIBIL

PRESENTATION

Depuis 1988, la bibliothèque de l'Université Catholique fait partie d'un réseau de bibliothèques qui créent, en cataloguant leurs ouvrages en commun, une base de données, SIBIL.

Par l'intermédiaire de ce terminal, vous avez accès à un catalogue d'environ 380.000 ouvrages.

ATTENTION

L'ouvrage dont vous obtenez la référence n'est pas forcément à la Catho : contrairement aux microfiches, le terminal donne les références des ouvrages de toutes les BU du réseau. Vous devez donc consulter les localisations à la fin de la notice affichée sur l'écran.

MODE D'EMPLOI

Quelques principes de base

==> ■

Le curseur clignotant doit toujours être en face de la flèche pour opérer une commande.

X

Lorsqu'une croix apparaît sous la ligne au bas de l'écran, vous ne pouvez pas donner d'ordre : le clavier est bloqué : attendez la mise en place du curseur en face de la flèche.

<ENTREE>

Après chaque ordre, validez votre choix en pressant cette touche.

1 FRANCE....>200

Les chiffres à gauche de l'écran indiquent le numéro des arguments à sélectionner ; les chiffres de droite donnent le nombre de références par argument.

POUR EFFECTUER UNE RECHERCHE

A PARTIR DE L'ECRAN D'ACCUEIL SIBIL, pressez <ENTREE> pour accéder au menu principal.

LE MENU PRINCIPAL vous propose 4 types de recherche principaux :

- 1 Auteurs
- 2 Collectivités (sociétés, Etats, congrès...)
- 3 Titres
- 4 Sujets

SELECTIONNEZ votre type de recherche.

ex : 1<ENTREE> pour une recherche par auteur.

ECRIVEZ VOTRE ARGUMENT DE RECHERCHE précédé de s (suivi d'un espace) ; les majuscules ne sont pas nécessaires.

Recherche par auteur : s Hugo, Victor <ENTREE>

Pour accéder à une oeuvre précise, utilisez les touches "/" et "1".

ex : s Hugo, Victor / 1 Contemplations <ENTREE>

Recherche par collectivité : en règle générale, les collectivités étrangères doivent être désignées dans leur langue d'origine.

ex : s Great Britain <ENTREE>

Pour les langues germaniques, l'Umlaut doit être tapé ae, oe, ue.

Recherche par titre : les articles en tête de titre doivent être supprimés.

ex : s Etre et le Néant

Recherche par sujet : s Spinoza <ENTREE> (Spinoza
comme thème et non comme auteur).
s mystique <ENTREE>

VOUS VOUS TROMPEZ en écrivant votre argument : positionnez le
curseur sur la lettre à effacer à l'aide des flèches de
direction

-->
>>

 et

<--
<<

 puis appuyez sur

EFF
CAR

ETAPES DE RECHERCHE

Hormis les cas où vous avez demandé un titre précis
(lors d'une recherche par auteur), le système vous demandera
d'affiner votre recherche à travers une série de choix
successifs.

ex : 1ère étape : logique se décline en 31 rubriques dont :
logique symbolique et mathématique.

2ème étape : logique symbolique et mathématique
s'articule en : ouvrages généraux et ouvrages particuliers.

3ème étape : les ouvrages généraux sont classés par
année de publication.

Pour revenir à une étape précédente, tapez :

b<ENTREE>

deux étapes en arrière, tapez :

b 2<ENTREE>

etc...

A n'importe quelle étape, vous pouvez afficher les
notices des ouvrages en tapant : r<ENTREE> (notice
complète) ou r t<ENTREE> (notice abrégée titre, lieu et
date de publication ; pour avoir la localisation, tapez
alors z et le numéro de la notice qui vous intéresse).

SI L'INFORMATION EST STOCKEE SUR PLUSIEURS PAGES

Touche d pour accéder à la page suivante
Touche u pour revenir à la page précédente
Tapez u 2 pour revenir 2 pages en arrière
etc...

LORSQU'UNE LISTE DE REFERENCES EST TRES LONGUE, vous pouvez accéder à une lettre ou un mot précis par l'intermédiaire de la commande "l" :

ex : France compte plus de 200 références :
 l s<ENTREE> accès direct aux mots commençant par s
 l Sénat<ENTREE> accès direct au terme Sénat, ce qui évite le passage par 10 pages intermédiaires.

LOCALISATION

A la fin de la notice, vous trouverez la liste des bibliothèques du réseau possédant l'ouvrage.

En tête de liste, le numéro SIBIL, à usage interne.

Si l'ouvrage est à la Catho, la première localisation sera:

LYON BU / UNIVERSITE CATHOLIQUE : suivie de la cote.

Si la Catho ne possède pas l'ouvrage, une autre BU sera en première localisation ; vous pouvez cependant demander cet ouvrage par le prêt inter bibliothèques (possibilité offerte à partir de la licence).

COTE

ATTENTION : la fin de la cote peut être rejetée à la ligne suivante, voire à l'écran suivant : veillez à bien la reproduire en intégralité sur votre demande de prêt.

REVENIR AU MENU PRINCIPAL pour un autre type de recherche : tapez la touche "M".

FIN DE LA RECHERCHE : tapez la touche "E", vous retournez à l'écran d'accueil.

POUR PLUS DE PRECISIONS vous pouvez consulter le choix 10 (information, assistance sur l'interrogation) du menu principal.

RECAPITULATIF DES PRINCIPALES COMMANDES	
<ENTREE>	pour valider un ordre.
s	avant tout argument de recherche.
l	pour sauter à un point précis d'une liste.
d	page suivante.
u	page précédente.
b	étape précédente.
m	revenir au menu principal.
e	fin de l'interrogation.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION

Formation et information	p 1
Importance de l'information	p 3
Définition du concept d'information du public	p 3
Problématique	p 3

PREMIERE PARTIE :CONTEXTE DE L'ETUDE

Chapitre premier : La bibliothèque

1) Fonds	p 6
2) Personnel	p 6
3) Statistiques	p 7
4) Description des lieux	p 7
5) Recherche des documents	p 7
6) Le prêt	p 9
7) Les services	p 9
8) Le public	p 10
9) Spécificité de la bibliothèque	p 11

Chapitre deux : L'existant en matière d'information

1) L'information minimale du lecteur	p 13
2) Procédures et moyens d'information à la bibliothèque de l'Université Catholique de Lyon	p 13

Chapitre trois : Méthodologie

1) Les questionnaires	p 19
2) Les entretiens	p 19
3) L'observation	p 20
4) Lectures	p 20

DEUXIEME PARTIE : CRITIQUE DE L'EXISTANT

Chapitre premier : Analyse du questionnaire d'évaluation de la bibliothèque

1) Problèmes d'accueil	p 23
2) Fonds	p 24
3) Fichiers	p 25
4) Information	p 26
5) Signalisation	p 27

Chapitre deux : Analyse des entretiens

1) Magasiniers	p 29
2) Employé de bibliothèque	p 30
3) Bibliothécaires	p 30
4) Conservateur	p 32
5) Synthèse	p 33

Chapitre trois : Analyse du questionnaire du 8 octobre 1992

1) Pertinence de la présentation	p 34
2) L'attitude des étudiants face à la bibliothèque	p 35
3) Synthèse	p 37

Chapitre quatre : Bilan entre l'existant et la demande

1) Localisation	p 38
2) Usuels	p 38
3) Accueil	p 39
4) Conférence de présentation	p 39
6) Visite guidée	p 40

TROISIEME PARTIE : REALISATIONS ET PROPOSITIONS

Introduction p 42

Chapitre premier : connaissance externe de la bibliothèque

1) Existence p 43

2) Localisation p 43

3) Conférence de présentation p 44

4) Visite guidée p 46

Chapitre deux : connaissance interne de la bibliothèque

1) Le guide du lecteur p 49

2) Signalisation p 49

3) Mode d'emploi p 51

Chapitre trois : image de marque de la bibliothèque

p 53

CONCLUSION p 54

BIBLIOGRAPHIE p 55

ANNEXES

TABLE DES MATIERES





9595476