

Préparer l'ouverture d'un pôle de référence multimédia centralisé

Bibliothèque universitaire des sciences et techniques SCD de l'université Bordeaux 1

Gestion de projet

Claire-Lise Gauvain

Sous la direction de Florence Muet :
Tuteur pédagogique

ENSSIB

Conseiller
Professionnel :
Jean-Philippe Lamy
Chef du service recherche
Musée de la Marine

Correspondant
d'établissement :
Marie-France Salabert
Directeur du SCD
Université Bordeaux 1

Sommaire

INTRODUCTION	3
PARTIE 1 : EMERGENCE ET FORMULATION DE L'IDEE	4
1. CONTEXTE : L'INTEGRATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES	4
2. RAISONS ET ENJEUX : LE ROLE DU SERVICE DE REFERENCE	6
2.1. La « fonction de référence »	7
2.2. Evolutions récentes	8
3. OPPORTUNITES : L'EXTENSION DE LA BUST ET LE PROGRAMME UNIVERSITAIRE MULTIMEDIA AQUITAIN.....	12
3.1. Présentation de la structure et environnement :	12
3.2. Les objectifs généraux de la programmation :	14
3.3. Description du projet architectural :	15
3.4. Le Réseau aquitain d'enseignement supérieur multimédia :	17
4. EXAMEN DES FINALITES : LES REGLES D'OR DU SERVICE DE REFERENCE.....	19
PARTIE 2 : COMPTE-RENDU D'OBSERVATION : L'EXEMPLE DE TROIS ETABLISSEMENTS	20
1. LE SERVICE DE REFERENCE DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DES SCIENTES DE MONTPELLIER II :	20
1.1. Formulation de l'idée, opportunités :	20
1.2. Organisation spatiale :	21
1.3. Aménagement et présentation des collections :	22
1.4. Les publics et leurs besoins :	23
1.5. Les prestations et leur organisation :	24
1.6. Le personnel et sa formation :	25
1.7. La formation des utilisateurs :	25
1.8. L'audiovisuel :	26
1.9. Bilan d'observation :	26
2. LES DIFFERENTS POLES DE REFERENCE DE LA BIBLIOTHEQUE RICHTER DE MONTPELLIER I :	27
2.1. Organisation spatiale :	28
2.2. Services proposés et fonctionnement :	29
2.3. La formation des usagers :	30
2.4. La formation des personnels :	30

2.5. Outils développés :	31
2.6. La communication externe :	31
2.7. Bilan d'observation :	31
3. LA FONCTION DE REFERENCE DE DOC'INSA A L'INSA DE LYON :	32
3.1. Organisation spatiale:	33
3.2. Prestations et fonctionnement :	33
3.3. La formation des étudiants :	34
3.4. Doc'INSA et les supports pédagogiques :	35
3.5. Le projet de construction d'un nouvel espace :	36
3.6. Bilan de visite :	37
4. BILAN GENERAL	38
PARTIE 3 : ETUDE DE L'EXISTANT A LA BUST ET PROPOSITIONS	39
1. DESCRIPTION DES SERVICES	39
2. ANALYSE ET SUGGESTIONS POUR LE PRMC	41
2.1. Les bureaux de renseignements :	41
2.1.1 Repérage et lisibilité :	41
2.1.2 Equipement :	42
2.1.3 Outils de recherche :	43
2.1.4 Publics :	44
2.1.5 Promotion :	45
2.1.6 Prestations :	46
2.1.7 Formation du personnel :	47
2.1.8 Organisation du service et gestion du personnel :	49
2.2. Espace multimédia :	51
2.3. Maintenance :	52
3. BILAN ET OBJECTIFS	52
4. SOLUTIONS	55
5. CONDITIONS DE FAISABILITE	56
PARTIE 4 : MISE EN ŒUVRE	58
CONCLUSION	60
BIBLIOGRAPHIE	61
TABLE DES ANNEXES	65

Introduction

Ce document est destiné à préparer l'ouverture d'un pôle de référence multimédia centralisé à la Bibliothèque universitaire des sciences et techniques (BUST) de l'Université de Bordeaux 1. Il fait partie d'une entreprise plus vaste qui a pour fondement la restructuration et requalification du bâtiment, ainsi que la construction d'une extension de 1800 m² utiles. Après une étude de programmation et une consultation organisée au printemps 2001 afin de choisir un projet architectural, une phase de concertation s'est engagée avec les concepteurs lauréats pour aboutir un an plus tard au programme définitif. Les travaux de l'ensemble débuteront en décembre 2002 et devraient se dérouler sur 18 mois. La bibliothèque entre donc dans une phase importante de changement. C'est l'occasion pour son personnel de se préparer à l'aménagement futur en réfléchissant précisément à l'organisation et à l'installation des nouveaux espaces et services à offrir au public.

Deux pôles distincts, l'un de référence et l'autre multimédia, figuraient dans le programme fonctionnel initial. L'idée de les rassembler dans un espace unique et spécifique a été proposée par les architectes lauréats. Présentant de nombreux avantages, elle a été conservée. Le pôle de référence multimédia centralisé (PRMC) est prévu de manière emblématique dans un espace largement ouvert au public, visible dès l'entrée dans le bâtiment. Il desservira par diverses circulations les autres salles destinées à accueillir les lecteurs et regroupera des services jusqu'ici éparpillés dans la bibliothèque. La réunion de ces services dans un espace spécifique nécessite de repenser leur fonction et leur organisation afin d'en optimiser la lisibilité et l'efficacité.

Après une première phase d'analyse de la situation et de présentation des tendances, on évoquera les diverses solutions à envisager à travers l'exemple de plusieurs réalisations observées, puis en fonction de l'existant à la BUST, avant de prévoir comment mettre en œuvre la ou les solutions choisies.

Partie 1 : Emergence et formulation de l'idée

1. Contexte : l'intégration des nouvelles technologies

En 1998, Jean-Michel Lachenaud présentait au Sénat un rapport¹ sur l'évolution de la situation des bibliothèques universitaires en France depuis le constat désastreux effectué dix ans auparavant par le rapport Miquel. Notant une amélioration sensible, il esquissait les axes prioritaires des avancées futures. Parmi ceux-ci, les nouvelles technologies étaient présentées comme un instrument incontournable de modernisation des bibliothèques et un atout majeur pour le développement d'une politique documentaire cohérente de la part des universités. Cependant, dans un contexte de mutation rapide, Jean-Michel Lachenaud insistait sur la nécessité pour les étudiants et les enseignants chercheurs de continuer à disposer de bibliothèques « réelles », et pas seulement « virtuelles », afin d'offrir la garantie à chacun d'avoir accès aux contenus dont il a besoin. C'était mettre l'accent sur le rôle prépondérant de médiation de l'information joué par la bibliothèque à l'université.

Un an plus tard, le rapport Van Dooren² revenait sur cette distinction pour affirmer à son tour que le développement des nouvelles technologies dans les bibliothèques universitaires ne relevait pas « *d'une alternative entre la bibliothèque matérielle et la bibliothèque immatérielle mais plutôt de la nécessaire adaptation de l'université à un nouveau média et à de nouveaux produits* ». Dans ce contexte, les bibliothécaires avaient la responsabilité de créer et de fournir aux étudiants et aux enseignants chercheurs les moyens nouveaux d'une gestion efficace de l'information sous toutes ses formes. L'ancien président de l'Association des directeurs de bibliothèques universitaires (ADBU) concluait : « *C'est une mission de service public traditionnelle mais qui nécessite de nouvelles méthodes de travail et une organisation administrative appropriée* ».

Ses propositions plaçaient les bibliothèques au centre de l'organisation de la production universitaire de documents électroniques mais aussi de la diffusion de l'information électronique et des conditions d'usage des technologies de l'information. Quatre objectifs devaient être poursuivis, assortis de propositions d'action concrètes :

- Utiliser le web pour valoriser les ressources documentaires des universités sous toutes leurs formes.
- Utiliser le web pour structurer les accès aux ressources électroniques par la mise en place de systèmes d'information documentaires universitaires et la constitution de portails par secteurs scientifiques.
- Produire et acheter de l'information électronique de manière concertée.
- Créer une culture et une pratique de l'information électronique par la formation et la recherche, le décloisonnement des services et la gestion des compétences au sein des universités.

Les bibliothèques universitaires devaient ainsi relever un nouveau défi. Deux années plus tard, en 2001, Claude Jolly, sous-directeur des bibliothèques et de la documentation à la Direction de l'enseignement supérieur, présentait aux architectes le plan U3M (Université 3ème Millénaire). Les bibliothèques évoluaient vers des services ayant une double forme : celle, immatérielle, d'un « système d'information documentaire » et celle matérielle d'un bâtiment, l'une n'allant pas sans l'autre désormais³ :

« Le « système d'information », adapté aux besoins d'une communauté spécifique, permet à chacun de ses membres d'accéder de façon aisée et organisée, depuis n'importe quel poste de travail du campus (ou hors du campus, dès lors que l'on dispose d'une clé convenable) à l'ensemble des ressources électroniques produites et sélectionnées par l'établissement ou dont celui-ci s'est assuré l'accès par l'acquittement d'une licence. Un tel système permet de consulter le catalogue de la bibliothèque, des catalogues collectifs ou des bases de données bibliographiques, mais aussi le réseau de cédéroms, les revues électroniques auxquelles l'établissement est abonné, une sélection de sites Internet et enfin l'ensemble des ressources numériques

produites en interne : cours en ligne, thèses numérisées, rapports de recherche, etc. La bibliothèque matérielle quant à elle doit continuer à répondre au besoin d'espaces organisés « dédiés » à la documentation. Elle demeure le seul véritable lieu pédagogique et scientifique commun à tous les membres de la communauté universitaire, quels que soient leur niveau, statut ou discipline. Elle reste un espace de travail et de consultation indispensable dans l'université de « masse » actuelle. Elle constitue le meilleur espace de conservation partagée de l'ensemble des ressources documentaires de l'établissement. C'est enfin un espace de formation à la recherche documentaire sous ses trois aspects, à la fois méthodologique, instrumental et disciplinaire, qui doit être largement intégrée dans les cursus universitaires eux-mêmes, mais ne peut se faire sans une implication forte de la bibliothèque auprès des enseignants. »

Aujourd'hui, la modernisation du paysage documentaire des universités françaises se poursuit. Le présent projet en atteste en se situant pleinement dans cette problématique. A l'heure de la dématérialisation de l'information, il s'agit paradoxalement de prévoir et d'améliorer les conditions matérielles et organisationnelles de sa production, de sa conservation et de sa diffusion (signalement, accessibilité, recherche et formation), dans les meilleurs délais possibles. Le fait que le projet de PRMC s'inscrive dans la perspective de l'extension et la restructuration de la BUST, le situe bien dans une perspective globale, à la recherche d'une nouvelle articulation, équilibrée et cohérente, entre bibliothèque « virtuelle » et « réelle », ainsi qu'une meilleure inscription de la bibliothèque dans l'université.

Une récente journée d'étude de l'ADBU (Association des directeurs de bibliothèques universitaires) sur la gestion du changement en bibliothèques universitaires a souligné la difficulté de penser et de se préparer à une telle problématique. C'est pourquoi chaque service doit contribuer à s'y atteler

2. Raisons et enjeux : le rôle du service de référence

De nombreux changements sont intervenus ces dernières années dans le paysage de la documentation à l'université. Offrir des collections ne suffit plus, il faut aller

vers l'utilisateur et lui proposer des services qui faciliteront son accès à l'information.

2.1. La « fonction de référence »

La notion de référence en bibliothèque est ancienne. Elle date de la fin du XIX^{ème} siècle. Melvil Dewey, en son temps, avait déjà défini la fonction de référence comme « l'assistance à l'usager dans sa recherche d'information ». Cette vision assez large, très développée dans les bibliothèques anglo-saxonnes, caractérise la fonction de référence comme une fonction de médiation d'information auprès des usagers. Progressivement des services de référence se sont constitués, offrant aux utilisateurs une collection d'ouvrages et d'outils de référence (fichiers, catalogues, etc.) susceptibles de favoriser leur recherche, ainsi qu'un bureau de référence ou bureau d'information tenu par un professionnel, pour les renseigner, les guider et les conseiller. Plusieurs auteurs définissent plus précisément la fonction de référence comme une « **fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation** ». Deux adjectifs sont à retenir : « organisée » et « personnalisée ».

Afin de rendre la demande explicite, l'interaction entre le professionnel et l'usager est essentielle. L'« entretien de référence » joue un rôle crucial dans la compréhension de la demande et le déroulement de la prestation. Celle-ci peut être de diverses natures et plus ou moins complexe à mettre en œuvre. L'interaction en face à face au bureau de référence a parfois été relayée par des services téléphoniques. Durant les trente dernières années, les bibliothécaires de référence se sont aussi transformés en formateurs à la recherche documentaire et à l'utilisation de ses outils lors de séances en groupe, tandis que des services de RDI (recherche documentaire informatisée sur des serveurs puissants de bases de données) s'installaient dans un bureau spécifique et fermé, plus confidentiel. Actuellement, les demandes par fax ou mél. se généralisent. Les collections de référence se diversifient et offrent, grâce aux technologies de l'information, des possibilités de recherche plus rapides, plus puissantes et d'utilisation nouvelles : recherche simultanée et multi-critères sur plusieurs catalogues en ligne,

constitution de bibliographies avec des logiciels de récupération de notices, veille documentaire automatisée (par des technologies « *push* » ou « *webcasting* » qui enregistrent les intérêts des demandeurs et émettent des alertes, etc.).

Rejoignant depuis quelques décennies leurs confrères anglo-saxons, les auteurs français distinguent donc en général, trois grandes sortes de prestations au service de référence, dont les différentes modalités sont récapitulées en **Annexe 1** :

1. La mise à disposition et la recherche d'information
2. La formation
3. L'assistance et le conseil

Comme tout travail de médiation, la fonction de référence tend au bout du compte à rendre le public autonome dans sa recherche d'information en lui donnant les moyens matériels, mais aussi cognitifs et intellectuels d'effectuer sa démarche dans les meilleures conditions. C'est pourquoi il doit aider le public à utiliser de manière efficace et pertinente les outils existants, mais aussi constituer une collection d'outils adaptés, simplifier au maximum leur utilisation, soigner l'ergonomie de leur présentation, former l'utilisateur à leur usage et rédiger des guides d'utilisation ou des aides méthodologiques.

2.2. Evolutions récentes

Comme on peut le constater la fonction est étendue. Les dernières tendances résultent de sa nécessaire adaptation aux nouveaux supports et aux avancées technologiques. Celles-ci ont profondément bouleversé les pratiques de la recherche documentaire et les trois grandes fonctions de référence citées plus haut. L'offre d'information s'est enrichie et est devenue plus immédiate. Mais la complexité des sources est croissante et les coûts d'acquisition et d'abonnement sont lourds pour les établissements. Les bibliothécaires de référence doivent donc être attentifs à produire des services de haute qualité, répondant aux besoins des usagers et perçus comme tels par ces derniers. Comment remplir ces objectifs dans un environnement qui change rapidement, avec un personnel et des moyens

financiers limités ? Les solutions ne sont pas toujours très claires et les débats existent. Des tendances se dessinent cependant.

La première concerne l'amélioration de l'efficacité des bureaux de référence. L'évaluation montre que ces services obtiennent des résultats souvent peu satisfaisants quand à l'exactitude ou la pertinence des réponses qu'ils délivrent (50 à 60% de réponses correctes aux simples questions factuelles). L'entretien de référence s'avère être un exercice difficile qui nécessite une formation spécifique du personnel et l'engagement dans une démarche « qualité »⁴. La répartition des tâches semble aussi pouvoir fournir une partie de la solution. Il s'agit de distinguer la nature des différentes prestations et compétences professionnelles utilisées. Les demandes d'informations directionnelles peuvent être diminuées par l'amélioration de la signalétique et la présence de guides et, de façon automatisée, par des messages audio-text en ligne ou la présence de bornes d'orientation interactives. Les questions factuelles peuvent être traitées au bureau d'information par des étudiants avancés ou d'autres catégories de personnel (« *para-professional staff* » dans les pays anglo-saxons) formés spécifiquement à cette fonction. Un service de recherche documentaire animé par des bibliothécaires de référence reçoit, parfois dans un bureau spécifique, les demandes complexes des étudiants doctorants et des chercheurs. Cette solution permet de combattre la lassitude et l'inconfort créés par la concomitance des demandes de difficultés inégales ne nécessitant pas le même degré d'expertise. Des recueils des questions les plus fréquemment posées (FAQ) sont aussi constitués et présentés, notamment sur Internet. Dans le même ordre d'idée, on voit apparaître chez les personnels de référence une difficulté à suivre les changements technologiques. Le « technostress » et le « burnout » menacent parfois. Là encore, des aménagements organisationnels et un effort de formation continue s'imposent. L'assistance technique sur les outils informatiques peut être du ressort de médiateurs des technologies de l'information et de la communication (TIC) ou de personnes spécialisées dans l'équipe.

L'autre tendance propose un changement technologique et organisationnel plus radical. Il s'agit de travailler en partenariat pour rassembler les ressources en créant des sites « portails ». D'ailleurs, de plus en plus, les usagers de la bibliothèque ne se déplacent plus jusqu'à elle. Ils profitent des informations et des services offerts à distance par la bibliothèque ou disponibles sur Internet et autres médias de masse (télévision câblées, etc.). Leur besoin d'assistance et de conseil n'est pas moins grand, au contraire. C'est pourquoi les services de référence virtuels succèdent actuellement aux services téléphoniques et de demandes par mél proposés jusqu'alors⁵. Un récent article de Françoise Gaudet de la BPI et Claudine Lieber de l'Inspection générale des bibliothèques rend compte d'un voyage d'étude effectué dans une dizaine de bibliothèques américaines⁶. Ces dernières rivalisent désormais avec Internet sur son propre terrain. Leurs sites web constituent une vitrine technologique séduisante, mais aussi une offre à part entière de ressources et de services, équivalent à une véritable annexe. Avec l'apparition sur le marché de nouveaux logiciels qui exploitent les possibilités du « chat » en ligne, les bibliothécaires de référence sont en mesure de traiter les questions à distance en conversant avec l'utilisateur, mais aussi de mener conjointement la recherche avec le demandeur en guidant le navigateur de celui-ci. Les bibliothèques proposeraient ainsi à leurs usagers « un moteur de recherche humain » interactif et pédagogique.

Pour rester dans la logique des possibilités offertes par l'Internet, ces services de référence virtuels doivent être disponibles en permanence. Il s'agit alors de travailler en commun. Des consortiums de bibliothèque se créent pour en assurer 24h sur 24 le fonctionnement, sur une base coopérative. Ils profitent du décalage horaire entre bibliothèques adhérentes pour organiser un roulement. Des réseaux de spécialistes dans les domaines des questions les plus fréquemment posées sont constitués. Cette utilisation des services de la bibliothèque à distance permet aussi de promouvoir et de rentabiliser les ressources électroniques acquises à grands frais, complétées par de nouveaux moyens de fourniture à la demande de documents électroniques à distance.

Un service de référence cristallise donc dans ses missions un grand nombre des préoccupations et interrogations actuelles que ce soit en matière d'intégration des

nouvelles technologies dans la documentation à l'université ou de réponse aux besoins d'information des usagers. La fonction grandissante de « *guidance* » et d'organisation de l'information assurée par les bibliothèques représente en effet le meilleur moyen de résister à la fragmentation des connaissances. Elle s'inscrit cependant désormais dans un contexte nouveau de concurrence. L'édition électronique et les nouveaux moyens de communication et d'échanges d'information ont remodelée la communication scientifique. Des phénomènes de « désintermédiation » et de « réintermédiation » sont observés qui redistribuent le rôle des bibliothèques et les placent en concurrence directe avec les secteur marchands mais aussi institutionnels, impliquant de nouvelles alliances dans les domaines de la fourniture de documents primaires et secondaires, tant au niveau des contenus que des techniques⁷. Les pratiques futures dépendront de l'évolution de la communication scientifique, des pratiques pédagogiques, du marché de l'édition scientifique et des décisions des gouvernements. Jusqu'ici, les bibliothèques se sont toujours efforcées de maintenir la quasi gratuité de l'accès à l'information, aux documents et aux outils, les services spécifiques payants étant pour une grande part pris en charge par les structures d'enseignement et laboratoires de recherche (PEB, RDI, photocopies, etc.). Vont-elles pouvoir continuer à l'avenir à l'ère de l'information et de l'édition électronique (cadre de loi trop contraignant sur les droits d'auteur, augmentations des coûts)⁸? Il serait préjudiciable de s'engager trop exclusivement dans des solutions qui risqueraient à terme de mettre en danger l'accès à l'information pour tous et sa conservation. C'est le sens des récentes prises de position du monde scientifique et des bibliothèques en faveur de l'édition scientifique libre et de l'archivage des documents électroniques, laissant pourtant sans réponse la question de la validation des recherches. Actuellement, les solutions s'empilent donc et ne se remplacent pas. Dans le même ordre d'idées, les bibliothèques ne peuvent s'engager seules plus avant dans un tel processus. Il leur faut s'appuyer sur l'existence d'une politique documentaire commune au sein de l'université qui va de pair avec l'engagement et le soutien logistique et financier de cette dernière et de ses composantes. En retour, les bibliothèques peuvent activement contribuer aux évolutions en cours dans les domaines de l'enseignement (méthodologie de la

recherche documentaire, TICE) et de la recherche (portails disciplinaires de connaissances, édition électronique) et jouer pleinement leur rôle de partenaire dans l'université.

3. Opportunités : l'extension de la BUST et le programme universitaire multimédia aquitain

En ce qui concerne l'université de Bordeaux 1, le contexte peut paraître favorable. Le contrat de plan Etat-Région Aquitaine 2000/2006 a clairement inscrit la modernisation des bibliothèques et le développement des technologies de l'information et de la communication au rang de ses objectifs concernant l'enseignement supérieur. Dans ce cadre, l'extension de la BUST bénéficie d'un budget total de 38 millions de francs. En outre, un programme d'accès aux formations d'enseignement supérieur, le Réseau aquitain d'enseignement supérieur multimédia, est doté de 75 millions de francs, à répartir entre les quatre universités. Il a pour objectif de créer une dynamique d'adaptation permanente entre l'offre et la demande dans le domaine de la formation grâce aux nouvelles technologies éducatives. La BUST est inscrite dans ce projet, placé sous l'égide d'un Comité de pilotage interuniversitaire.

3.1. Présentation de la structure et environnement :

Les informations qui vont suivre ont été extraites de différents documents officiels et de travail synthétisant les principales données concernant l'université de Bordeaux 1 et son réseau documentaire (cf. Bibliographie). Les données chiffrées figurent dans un tableau récapitulatif en **Annexe 2**.

L'université de Bordeaux 1 est dédiée aux sciences et à la technologie. Elle rassemble cinq grands groupes disciplinaires organisés en UFR. Quatre écoles d'ingénieurs, un observatoire astronomique et un IUT sont rattachés à l'université. Elle offre un ensemble de formations initiales, préprofessionnelles et professionnalisantes (formation continuée) étendu. Au sein de l'université, les activités de recherche sont importantes : 46 laboratoires totalisent 1200 chercheurs

et enseignants chercheurs pour un total actuel de 11000 étudiants qui devrait se stabiliser à l'avenir.

En 1993, l'université de Bordeaux 1 s'est dotée d'un Service commun de la documentation (SCD) dont la mission est de mettre en œuvre la politique documentaire de l'université. Ce service a son siège à la BUST. Le SCD fédère le réseau des bibliothèques de l'université. Il est composé d'une vingtaine de bibliothèques, pour la plupart rattachées à un institut ou à un laboratoire et dédiées à la documentation de niveau 3^{ème} cycle et recherche. La BUST en constitue l'élément central, avec une double mission au sein de l'université :

- **Une mission pédagogique** : elle est la bibliothèque de référence pour les étudiants, tous cycles confondus, ainsi que pour les usagers de la formation continuée. Insérée dans le dispositif pédagogique de l'université, elle joue un rôle dans la formation des étudiants aux techniques de recherche documentaire. Les formations qu'elle assure sont toutes intégrées au cursus : elles concernent tous les étudiants de 1^{er} cycle (visites de la bibliothèque à la pré-rentrée) et des étudiants de 2^{ème} et 3^{ème} cycle (sessions de cours ou de travaux dirigés). Ces dernières se déroulent dans l'espace de consultation des collections de référence et des bases de données sur cédéroms et en ligne (salle de 3^{ème} cycle et recherche).

La BUST participe au réseau multimédia créé autour du Département de formation du premier cycle et des structures pédagogiques INTER-UFR : espaces Alpha (service d'autoformation) et Omega (laboratoire de langues), ainsi que le service Ulysse (ingénierie multimédia de formation). Ce réseau réalise des produits pédagogiques multimédia et expérimente de nouvelles approches pédagogiques : tutorat à distance, PCSM (Premier cycle sur mesure). A ce titre, la BUST a ouvert en salle de 1^{er} cycle une salle d'autoformation, antenne de l'espace Alpha. Elle met à la disposition des étudiants divers supports de formation sous forme électronique et vidéo ainsi que des outils de bureautique.

- **Une mission pour la recherche** : grâce aux collections spécialisées qu'elle développe, la BUST constitue un équipement indispensable pour la recherche universitaire mais aussi pour les entreprises et industries régionales pour lesquelles elle représente un réservoir d'information important.

Elle possède une section de culture générale et de détente, appelée Bibliothèque de Loisirs (BL), à destination de tous les étudiants des quatre universités de Bordeaux.

En 1999, année de référence pour l'élaboration du programme d'extension, le taux de pénétration de la bibliothèque chez les étudiants inscrits à l'université était environ de 64%. Cette fréquentation est très honorable compte tenu des conditions d'accueil peu favorables : 600 places actuellement pour un ratio de 12 inscrits par place au lieu des 3 à 7 lecteurs par place recommandés. La BUST joue donc un rôle important au sein du campus, qui est appelé encore à s'accroître avec la rénovation.

3.2. Les objectifs généraux de la programmation :

Le bâtiment actuel date de 1965. Il ne satisfait plus aux besoins des publics et des personnels, tant en terme de surface que sur le plan fonctionnel. L'objectif principal de l'opération est d'offrir un ensemble (ancien bâtiment et extension) cohérent et permettant à la BUST de remplir pleinement ses missions documentaires, pédagogiques et de recherche au sein de l'université. La nouvelle bibliothèque permettra prioritairement :

- **Une amélioration des conditions d'accueil des usagers** (places de travail supplémentaires, accessibilité aux handicapés, etc.)
- **Un accès facilité aux documents quel qu'en soit le support**, notamment les documents électroniques grâce à la multiplication des places informatisées et informatisables,
- **L'existence d'espaces diversifiés (salles de formation, salle de travail en groupe, etc .)** mieux adaptés aux nouvelles pratiques pédagogiques,
- **L'optimisation du circuit des documents dans les services internes et l'amélioration des conditions de travail des personnels.**

Cependant, la BUST ne doit pas rentrer en concurrence avec les autres entités situées sur le campus, notamment l'espace Alpha, cité plus haut. Son offre liée aux nouveaux modes de communication (multimédia) devra être ciblée et répondre aux demandes spécifiques des activités documentaires.

3.3. Description du projet architectural :

Les qualités esthétiques actuelles du bâtiment de la BUST sont indéniables : unité architecturale des façades, hauteur de plafond impressionnante, luminosité des vastes salles de lecture d'un seul tenant et sans pilier. Elles seront préservées.

Le bâtiment est construit en forme de T, comprenant deux parties distinctes :

1. Une partie « frontale », la barre du T, sur deux niveaux, orientée Est-Ouest correspond aux salles de consultation :

- au rez-de-chaussée la salle des 1^{er} et 2^{ème} cycles ;
- à l'étage, celle des 3^{ème} cycle et enseignants chercheurs.

Au centre, un niveau partiel intermédiaire constitue l'entrée générale du public et dessert les salles et les sanitaires par des escaliers. De même à l'extrémité Est de la salle inférieure, un niveau partiel accueille la Bibliothèque de Loisirs. En contiguïté et en dessous, des locaux sont occupés par des entités extérieures (organismes de formation : URFIST, Médiaquitaine).

2. Une partie orientée Nord-Sud, la jambe du T est formée de deux zones :

- Une zone centrale sur trois niveaux où sont implantées les bureaux des services intérieurs, le logement du gardien et les sanitaires.
- Une zone terminale en forme de tour sur 10 niveaux et un sous-sol. Cette partie du bâtiment abrite les locaux techniques et divers, et 8 niveaux de magasins.

Le projet architectural prévoit de placer l'extension de la bibliothèque au Nord-Ouest du bâtiment actuel. Les deux niveaux de la barre du T sont conservés, auxquelles s'ajouteront, dans leur contiguïté et à angle droit, les deux niveaux de

l'extension. Ceux-ci permettront essentiellement la création de salles de lecture, la multiplication des places assises équipées de postes informatiques et de salles de travail en groupe ainsi qu'une salle de formation. Un plancher technique autorisera une plus grande flexibilité des installations. Les services internes de la zone centrale bénéficieront de surfaces supplémentaires gagnées sur l'extension et seront complètement remaniés. Un hall d'accueil entièrement vitré se placera le long de la façade principale, entre les deux niveaux du bâtiment existant. Il donnera accès à l'intérieur à **un plateau intermédiaire en mezzanine, totalement construit, qui constituera le niveau d'entrée de la bibliothèque et le pôle de référence multimédia centralisé (PRMC) ainsi qu'une plate-forme d'accès à la bibliothèque de loisirs (cf. Annexe 3 et Annexe 6)**. Autour de celui-ci s'organiseront les différentes circulations verticales et horizontales destinées au public et au personnel, vers les espaces de lecture et les services internes. Une entrée à l'arrière est prévue pour le personnel.

En conformité avec le programme fonctionnel, le projet architectural prévoit de conserver la séparation et la répartition des salles de consultation en fonction des niveaux d'étude. Mais cette répartition sera inversée. Selon la nouvelle organisation des grades et titres universitaires dans le cadre de la construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur, la nouvelle structure des études s'articulera autour de trois grades : licence, master, doctorat⁹. Les espaces de la bibliothèque se répartiront donc ainsi :

- **Rez-de-chaussée : Secteur 2^{ème} cycle :** master, doctorat et recherche
- **1^{er} étage : Secteur 1^{er} cycle :** cursus pré-licence et licence.

Ainsi le PRMC bénéficiera d'une position stratégique à plusieurs titres. Sur le plan spatial, il jouira d'une position centrale au sein des espaces destinés au public. En terme d'image, situé à l'entrée de la bibliothèque, il contribuera à forger la première impression du visiteur. **L'effet vitrine sera vraisemblable. Sur le plan fonctionnel, le service sera à proximité des divers services internes avec lequel il partagera ses activités (PEB, RDI, etc.). Enfin, le large équipement informatique des postes de consultation et de travail permettra de relier ce service aux différents réseaux informatiques et documentaires internes à**

l'université mais aussi externes, à l'échelon régional, national et international.

On verra cependant que l'organisation spatiale et fonctionnelle du PRMC diffère en de nombreux points de celle des services existants actuellement. Ceci n'est pas sans conséquence sur la préparation de l'ouverture de ce nouveau service.

3.4. Le Réseau aquitain d'enseignement supérieur multimédia :

A l'université de Bordeaux 1, le projet s'est choisi trois axes de développement :

L'exploitation du multimédia au profit des usagers,

La création de documents pédagogiques multimédias,

L'assistance et conseil pour le multimédia universitaire.

Faute de place, on ne détaillera ici que les points concernant de près ou de loin la BUST.

Le premier point concerne **l'amélioration et la généralisation des accès aux produits multimédia pour les étudiants et les enseignants.** L'équipement individuel des apprenants étant encore insuffisant en nombre et en qualité, le développement des usages du multimédia passe donc par l'organisation d'une infrastructure de centres de ressources et le développement du réseau informatique. **Inscrite dans ce programme, la BUST fait d'ores et déjà bénéficier ses usagers des avancées réalisées. Après l'offre de périodiques et de bases de données en ligne et l'ouverture d'une antenne de l'espace d'autoformation Alpha (audiovisuel et multimédia), elle met à disposition des postes LSI (Libre service informatique) depuis le printemps 2002.** Ils permettent aux étudiants inscrits et à ses autres lecteurs de bénéficier avec un mot de passe d'un espace mémoire réservé, d'un accès libre à Internet et à leur messagerie, ainsi qu'à des logiciels de bureautique et au serveur interactif de formations ULYSSE. Pour gérer les accès au LSI et la maintenance, la BUST travaille en partenariat avec un service de l'université, la DRIMM (Direction des ressources informatique et multimédia mutualisées), chargée du projet. Ces offres devraient venir intégrer le PRMC dans la future extension de la BUST. Des réseaux haut-débits, des protocoles de transport et de diffusion ont été installés et

renforcés. Il existe sur le campus bordelais un réseau spécifique, le réseau REAUMUR.

Le deuxième point concerne la production de documents pédagogiques multimédias. Dans ce domaine, la BUST cherche à promouvoir ses collections par la numérisation d'une partie de sa collection patrimoniale. Elle participe au signalement des thèses et pourrait contribuer plus largement à la production de celles-ci sous forme électronique. Il serait aussi envisageable de signaler et diffuser les parutions des enseignants chercheurs et des doctorants en constituant une bibliothèque électronique ou en intégrant ces documents dans le catalogue enrichi de la BUST. La BUST a d'ores et déjà établi une coopération avec l'espace Alpha, puisqu'elle se fait le relais de diffusion d'une partie des documents audiovisuels produits par cette structure (cours enregistrés, etc.). Le reste nécessiterait une meilleure mise en valeur. L'espace Alpha désire à terme étendre son activité à la diffusion de supports de cours numérisés et un partenariat avec la bibliothèque est aussi envisageable à ce niveau (signalement des documents et de leurs contenus par exemple). Enfin, l'université est depuis dix ans engagée dans la production de produits pédagogiques, notamment depuis quelques années avec le Premier cycle sur Mesure, leader national en mathématiques et en chimie, dans le cadre du Réseau Universitaire des Centres d'Autoformation. La BUST diffuse actuellement par l'intermédiaire du LSI les productions de la plateforme pédagogique ULYSSE qui en est l'émanation, mais ne les répertorie pas dans son catalogue, ni sur le site de la bibliothèque. Inversement, les productions d'ULYSSE n'intègrent pas le signalement des documents possédés par la BUST ou par d'autres centres de ressources. L'existence d'un véritable système d'information permettrait de regrouper et d'harmoniser ces différentes initiatives.

Ce qui nous amène au troisième et dernier point. Il concerne **l'assistance et le conseil** pour le multimédia universitaire. Il s'agit de développer l'expertise et la mutualisation des connaissances dans le domaine de la production et l'utilisation du multimédia dans l'enseignement. **La BUST et tout particulièrement son PRMC a un rôle important à jouer dans l'usage de la documentation pédagogique électronique et l'utilisation des nouvelles technologies dans**

l'apprentissage de la recherche documentaire. Inversement, la structure ULYSSE a acquis une expérience en ingénierie pédagogique qui pourrait être très utile dans **l'élaboration de documents interactifs d'aide et de formation à la recherche documentaire et aux bases de données.** Enfin, un effort devrait être consentis pour aider les différentes composantes de l'université à produire des sites web. Là encore, la BUST a tout intérêt à profiter de ce nouvel élan pour **faire évoluer le site du SCD et le sien vers un système d'information à part entière.** Enfin, il faut signaler que ce programme de réseau comporte la mise en place par l'université des sciences juridiques d'un appui en expertises juridiques dans le domaine du multimédia et la création d'un portail unique pour l'offre de formation des universités d'Aquitaine (Pôle européen).

On voit donc que la BUST peut compter pour certains de ses projets sur un financement inscrit au contrat de plan Etat-Région 2000-2006 et se situe dans un réseau de partenaires et d'initiatives au sein de l'université qui peut lui permettre de développer son offre dans un contexte favorable.

4. Examen des finalités : les règles d'or du service de référence

En conclusion, Le PRMC veillera à répondre aux besoins spécifiques d'information, de formation et de conseil de l'ensemble des utilisateurs de la BUST, au moyen des outils et méthodes actuellement en usage dans l'enseignement supérieur et la recherche, notamment les technologies de l'information et de la communication (TIC) ainsi que « éducatives » (TICE). Il devra profiter pour ce faire des améliorations matérielles et fonctionnelles apportées par l'extension de la BUST et d'une synergie favorable de partenariats et de moyens à l'échelon de l'université et de l'académie. Bertrand Calenge a résumé les différentes caractéristiques qui fondent conjointement un service de référence actuel. Elles sont valables pour le projet qui nous occupe et peuvent constituer des sortes de préceptes à garder en mémoire. Elles ont été consignées en **Annexe 4.**

Partie 2 : Compte-rendu d'observation : l'exemple de trois établissements

1. Le service de référence de la Bibliothèque universitaire des Sciences de Montpellier II :

La bibliothèque universitaire (BU) des Sciences de Montpellier II, comme les huit autres BU des trois universités de Montpellier, appartient au réseau de la Bibliothèque interuniversitaire (BIU). Cette BIU est rattachée administrativement à l'université de Montpellier III. La création du service de référence s'est inscrite dans le cadre des travaux d'extension de la bibliothèque (1500 m²). Le service sera décrit précisément car il constitue un cas de figure similaire en de nombreux points au projet de Bordeaux 1. L'identification des points de convergence et de divergence des deux situations peut être productive.

1.1. Formulation de l'idée, opportunités :

Le service a ouvert en janvier 2001, après une étude de faisabilité. L'étude de l'existant avait fait apparaître que les collections de références étaient dispersées dans toute la bibliothèque. Chaque salle de lecture étant dédiée à un champ disciplinaire particulier, se posait la question du déclassement récurrent des ouvrages de référence généraux. Situé au 2^{ème} étage, non visible dès l'entrée, non dissocié de la banque de communication, le bureau des « renseignements » manquait de lisibilité. D'autre part, il fallait profiter de la récente mise en service de l'OPAC et de la possibilité d'installer un « pool » d'ordinateurs (32 postes intramuros) dans les espaces offerts dans l'extension du bâtiment à venir pour chercher à améliorer les modalités d'accès aux documents électroniques et développer l'assistance aux usagers. Enfin, le projet d'extension créait de nouveaux espaces internes et des salles de travail individuel et en groupe sans

doter toutefois la bibliothèque de nouvelles salles de lecture. L'idée d'un regroupement de tous les ouvrages de référence dans un espace unique gagné sur le hall d'accueil de la bibliothèque permettait en retour de dégager une place non négligeable dans les salles de lecture existantes.

1.2. Organisation spatiale :

L'espace a été organisé en trois zones :

- A l'avant du hall, dans un premier espace d'accueil et de distribution des circulations : une collection d'ouvrages généraux de référence imprimés, d'un bon niveau de vulgarisation scientifique : dictionnaires, encyclopédies, biographies, atlas, guides, collections de types « Que-sais-je », etc. ; un secteur « sources bibliographiques » avec des ouvrages spécialisés en sciences du type « Information sources of physics ; chemistry, ; earth sciences ; etc. » et des ouvrages de méthodologie en recherche documentaire.
- A l'arrière, dans un espace beaucoup plus large et moins exposé aux bruits et aux circulations : une collection d'ouvrages de références spécialisés, organisée par champs disciplinaire ; à proximité immédiate, un pool d'ordinateurs de consultation de bases de données générales et spécialisées et autres outils de recherche électronique sur Cédéroms ou en ligne (signets).
- Entre ces deux zones : le bureau du bibliothécaire de référence équipé d'un poste informatique, d'un téléphone, et d'une imprimante.

Le service de référence bénéficie de la proximité du bureau centralisé d'accueil, d'inscription, de prêt-retour et de communication des documents, qui se présente en premier aux regards. Le personnel de l'accueil peut aisément diriger les lecteurs vers le bureau de référence. Ce dernier profite aussi de sa contiguïté avec la salle des périodiques, qui comporte les collections entières des périodiques bibliographiques, tel les Chemical Abstracts ainsi qu'un présentoir avec les derniers numéros parus. Cet ensemble constitue une offre de parcours aisé pour les chercheurs, dès l'entrée de la bibliothèque.

Dans les salles, en évidence près de chaque entrée, des « points références », avec des dictionnaires de langues, des dictionnaires spécialisés et quelques usuels thématiques (handbooks, etc.), permettent au lecteur de ne pas avoir à quitter la salle pour se procurer les outils destinés à faciliter sa lecture. Les dictionnaires y sont en plusieurs exemplaires.

1.3. Aménagement et présentation des collections :

Au service de référence, les travées sont majoritairement de faible hauteur, le dessus des meubles sert de lutrin. L'impression d'espace est ainsi accentuée. Les tables de travail, individuelles, sont en général en bout d'épis. Il s'agit de ne pas favoriser l'installation du public. Les documents, en exemplaire unique, sont exclus du prêt. Le service propose au total 315 mètres linéaires de rayonnages et 18 postes de consultation en ligne, reliés à deux imprimantes. Une photocopieuse est disponible à proximité.

La mise en espace est claire, aérée et agréable. Elle en devient pédagogique : on comprend mieux quel est l'étendue et l'usage possible des outils présentés. Un gros travail de repérage, désherbage, équipement et catalogage sur les ouvrages déjà possédés a été effectué avant regroupement et installation. L'état des ouvrages a été pris en compte. Il a fallu réparer ou remplacer par des éditions récentes les ouvrages défraîchis ou à l'information périmée et enrichir les collections des disciplines les moins couvertes, grâce à un travail avec les enseignants. Le CNL (Centre national du Livre) a fourni une aide précieuse pour l'achat de dictionnaires thématiques (11 000 euros) et un budget d'achat spécifique a été consacré depuis deux ans à l'acquisition de documents récents. Ainsi, l'offre de documents papier est attrayante.

On a porté une attention particulière au plan de classement. La CDU a été aménagée afin de pouvoir rassembler certains champs disciplinaires en fonction des enseignements et des thèmes développés à l'université. L'offre d'outils étant relativement fournie et de nature variée, elle permet de bien comprendre la spécificité de chacun d'entre eux et l'usage combiné ou spécifique qu'il peut en être fait¹⁰. De même, un effort d'organisation et de présentation des outils sous

forme électronique a été accompli en page d'accueil des postes de consultation. Le choix a été d'insister sur leur nature, induisant leur usage : annuaires, bibliographies, catalogues, dictionnaires et encyclopédies, etc... Mais il ne figure pas de notices détaillées de présentation des outils proposés, ni d'aide méthodologique en ligne ou sur papier pour guider le lecteur dans sa recherche ou l'utilisation des bases de données. L'accès aux outils en ligne se fait grâce à un Internet bridé. Deux postes Internet « libre » sont présents à chaque étage de la bibliothèque.

Pour les collections, les supports de signalétique sont incorporés dans les meubles, mais les inscriptions sont de fabrication « maison ». La signalétique générale est provisoire, elle n'a pas été budgétisée dans le projet architectural et n'est pas terminée. Le plasticien ayant créé les décorations murales au titre du 1% culturel va se charger de la signalétique du bureau de référence ainsi que des postes d'accueil et de prêt-retour. Le bureau de référence est un simple bureau de bibliothécaire avec des étagères à l'arrière ; le personnel y est assis, une chaise permet au demandeur de s'asseoir également.

1.4. Les publics et leurs besoins :

Les principaux publics sont les étudiants de 1^{er} cycle et les chercheurs. Les services ne sont pas déclinés selon des types de public spécifiques, mais une attention aux différents usages est portée. En l'absence d'évaluation, les demandes de renseignements immédiats pour les premiers cycles semblent largement majoritaires. Les besoins en outils de traduction sont aussi récurrents. Les 3^{ème} cycles et les chercheurs demandent et pratiquent la recherche rétrospective dans les périodiques bibliographiques papier et les outils en ligne. Il existe des statistiques de consultation pour les bases de données du CSA (Cambridge Scientific Abstract). Actuellement, les chercheurs demandent en priorité la généralisation des services en ligne dans leur laboratoire.

1.5. Les prestations et leur organisation :

Les cédéroms sont consultables uniquement dans les murs de la bibliothèque ; les périodiques électroniques sont par contre accessibles en ligne dans les laboratoires à partir d'un portail commun aux bibliothèques universitaires de Montpellier (et de Clermont-Ferrand) ou par un lien sur ce portail à partir du site de l'université de Montpellier II. La BIU gère les accès électroniques à ces périodiques et bénéficie dans le cadre du consortium Couperin d'une subvention du Ministère.

Il est possible de contacter le service par mél à partir du site Internet de l'université et par téléphone. Les appels arrivent au bureau de référence. Le service de référence est présenté sur le site de la bibliothèque par une page qui lui est consacrée. Le service y est clairement identifié, avec ses horaires et coordonnées propres, affichant ses objectifs¹¹.

Les demandes à distance concernent en général la disponibilité des périodiques et aboutissent le cas échéant à une demande de prêt entre bibliothèques ou à une réorientation vers d'autres centres de ressources. Il est ainsi nécessaire qu'un maximum d'outils de renseignements soient disponibles à partir du bureau afin de limiter les déplacements lors de l'entretien téléphonique. La totalité des bases de données et outils électroniques en ligne sont accessibles au personnel sur le poste informatique du bureau de référence ; figurent aussi le catalogue de la bibliothèque (Aleph 500), l'OPAC, le site Internet de l'université et l'Intranet de la bibliothèque, la base Periodic de l'université de Pau, une autre concernant le réseau documentaire. Différents signets existent, concernant notamment la recherche bibliographique et la maintenance informatique. Une documentation papier vient en complément : adresses professionnelles, documentation sur les autres centres de ressources et bibliothèques partenaires dans la région, guide de présentation des références bibliographiques et normes. Il n'y a pas de « feuille » ou de « carnet de bord » permettant de connaître les demandes traitées dans la journée par les collègues. Quant aux documents destinés aux lecteurs, hormis le catalogue papier des périodiques disponibles à la bibliothèque, il n'y a pas au bureau de référence de produits documentaires émanants du service et proposés ou

distribués au public. Une imprimante permet cependant l'impression des recherches effectuées au bureau.

1.6. Le personnel et sa formation :

Une personne (de catégorie A) a été chargée, en tant que chef de projet, de l'étude de faisabilité, de l'aménagement et de l'ouverture du service. Elle en est désormais la responsable. Dix personnes se relaient à tour de rôle au bureau de références, ouvert selon les mêmes horaires que la bibliothèque. A l'ouverture, ce personnel (catégories A et B) a reçu une formation aux bases de données, dont l'impact a été décevant. La majeure partie des personnels ayant une formation initiale ne relevant pas d'une discipline scientifique, cela semble avoir constitué une difficulté. Par ailleurs, le projet n'a pas rencontré auprès de tous la mobilisation et le succès escompté. Au contraire, une volonté de rester au statu quo antérieur s'est manifestée. Il semble donc que la création de cet espace ait constitué un réel changement pour le personnel, sans que peut-être les pratiques aient réussi à évoluer. Il en résulte pour certains un sentiment perceptible d'inconfort. Sans doute, le jeune âge de ce nouveau service explique ce qui paraît constituer un « déficit d'identité » pour le personnel. Quels sont les niveaux de références réellement attendus à ce service, comment les mettre en œuvre ?

Différents chantiers sont en cours à la bibliothèque : refonte du circuit du document, acquisitions pour les étudiants, formation des usagers, documentation électronique. Le service de référence peut y avoir sa place. Ces réflexions devraient peut-être à terme clarifier les missions de chacun et, sur des projets transversaux, permettre à l'« équipe de référence » de s'affirmer plus facilement.

1.7. La formation des utilisateurs :

Pour la responsable du service de référence, la formation des utilisateurs est à réorganiser. Actuellement, des tuteurs sont chargés, après une séance de formation, de répercuter l'information auprès des primo-arrivants, dans le cadre d'une UV (unité de valeur) méthodologique. Des formations ponctuelles pour les 2^{ème} et 3^{ème} cycles sont organisées à la demande, ainsi que des démonstrations de bases de

données pour les chercheurs. Le service de référence aide à l'utilisation des outils. Mais la formation des utilisateurs ne devrait pas à terme faire partie intégrante de ce service. Elle doit en effet concerner toute l'équipe de la bibliothèque de manière transversale et être « l'affaire de tous ».

1.8. L'audiovisuel :

L'audiovisuel ne fait pas partie du service de référence. Une solution particulière a été adoptée : une vaste salle de projection installée dans l'extension, jouxte l'espace de référence. Pour l'instant, la collection de vidéo constituée récemment n'est pas en libre accès et sert principalement à y organiser des séances de projection, selon un programme établi par la BU. Les vidéos ne font pas l'objet de prêt, ni de consultation sur place. D'autres solutions sont à l'étude car le succès n'a pas toujours été au rendez-vous. Le catalogage de cette collection s'avère pour l'instant long et fastidieux, la collection étant conséquente.

1.9. Bilan d'observation :

En conclusion sur cet établissement, le service de référence se présente comme un **service à part entière, largement centralisé et tout support**. Son installation a nécessité la restructuration des espaces et des procédures d'acquisition. Il assure par sa présence et son aménagement **la promotion et la mise en valeur d'une collection d'outils de référence cohérente, en phase avec les avancées technologiques. Outre une présentation des collections agréable et réussie, l'essentiel du travail se fait au bureau de référence, en face à face avec le demandeur** ou parfois au téléphone. La montée en puissance de ce service est progressive. La quasi absence de conception et de mise à disposition de documents d'aide à l'attention des utilisateurs en atteste. En utilisant une terminologie anglo-saxonne, si un travail de « back-office » important a été effectué au moment de la création du service, **le « front-office » prévaut actuellement sur le « back-office »**. Il y a peu de travail en commun, semble-t-il, ni de concertation concernant des productions en interne ou à destination du public ou de suivi (enquêtes, statistiques). L'équipe de référence est constituée autour des

permanences au bureau de référence mais n'a guère d'existence en dehors. Le service semble pour l'instant s'être concentré sur la **fonction de « distribution » de l'information : mise en valeur, lisibilité de la collection de référence et information à la demande**, sans avoir encore pu ou voulu investir pleinement les fonctions de formation et de conseil formalisé. Cependant, sur ce dernier point, la durée d'observation a été insuffisante pour en juger sûrement. Il constitue l'exemple d'un service de référence construit essentiellement autour d'une **offre raisonnée de documents**, élaborée en fonction des usages attendus et réels des **étudiants et chercheurs spécialisés en sciences** et destinée à répondre aux **demandes individuelles émanant de ce public. Il y a très peu de pratiques d'évaluation pour l'instant.**

Il convient de dire que ce qui se fait ou ne se fait pas au service de référence de la BU Sciences de Montpellier II dépend aussi, bien évidemment, du reste de l'organisation de la bibliothèque et de l'université. La place manque ici pour détailler l'ensemble des inter-relations du service de référence avec son environnement. N'ont été retenus ici que les éléments les plus significatifs. Il semble cependant que le service souffre actuellement **d'un manque de synergie avec les autres services de la bibliothèque** (sauf PEB et accueil). Mais force est de constater que tous les services n'ont pas encore rejoint leur place définitive (des travaux restent à faire), ni leur vitesse de croisière, et sont éparpillés temporairement dans les locaux de la BU. Les travaux et la réorganisation des services semblent avoir été vécus comme des changements importants et parfois lourds de conséquences pour certains services (positives et négatives). **Enfin, l'articulation du service de référence avec le site web de la BU existe. Mais elle est limitée par les ressources numériques de la BU qui, hormis les périodiques électroniques et le catalogue, ne sont pas disponibles en dehors de ses murs.**

2. Les différents pôles de référence de la Bibliothèque Richter de Montpellier I :

La bibliothèque Richter de Montpellier est la bibliothèque universitaire de droit, sciences économiques et gestion de l'université de Montpellier 1. C'est une construction récente (1999-2000) et de taille ambitieuse (15000 m²) sur plusieurs étages. Le bâtiment possède des qualités esthétiques indéniables et profite d'une situation exceptionnelle, bien que très excentrée du campus. Malgré son éloignement, la bibliothèque est très fréquentée. Malheureusement, elle a subi une tempête qui a rendu inutilisable pour l'instant le dernier étage et perturbé l'agencement des services internes. De plus, en été, la chaleur y est étouffante.

2.1. Organisation spatiale :

La fonction de référence est distribuée en différents endroits de la bibliothèque et s'avère du ressort de tout le personnel.

Au rez-de-chaussée, niveau Ob, un accueil général délivre dans le hall les premières informations sur le fonctionnement de la bibliothèque et inscrit les nouveaux lecteurs, tandis que des postes Internet en accès libre en station debout sont disponibles à proximité d'une cafétéria, notamment pour la messagerie. Une fois le sas magnétique franchi, une banque de prêt-retour renseigne aussi les lecteurs, notamment sur le catalogue de la bibliothèque (Aleph) consultable non loin de là sur des postes en station debout. Des documents papier d'information et d'orientation sur les services de la bibliothèque sont présentés sur des tourniquets et distribués à ce niveau. Des ascenseurs et un vaste escalier assurent à proximité la circulation entre les différents étages. La consultation du catalogue informatisé est possible à tous les étages et à partir du site web de la bibliothèque¹².

Les recherches bibliographiques peuvent s'effectuer à différents étages :

Au rez-de-chaussée, niveau Ob, une « salle de références » permet une recherche documentaire manuelle sur les supports papier (recueils DALLOZ, répertoires JURIS-CLASSEUR, LAMY, Journal Officiel (JO), etc.) avec des places assises qui permettent le branchement d'un ordinateur portable. A côté, une vaste « salle de recherche documentaire informatisée » permet une recherche en places assises, sur des postes dédiés avec un Internet verrouillé (bases de données et revues électroniques, signets) et des cédéroms en réseau et monopostes. Cette salle

accueille aussi dans un bureau vitré le service de PEB. Dans les étages, les salles de lecture sont réparties par disciplines, tout supports confondus. Les postes informatiques permettent de consulter le catalogue de la bibliothèque et les cédéroms en réseau classés par discipline. Le personnel a refusé l'Internet libre dans les salles.

L'aide à la recherche documentaire se fait à partir de bureaux spécifiques situés au niveau Ob, en salle de recherche documentaire et en salle de références, ainsi qu'à un bureau situé au deuxième étage. Ces bureaux sont tenus par un personnel spécialisé (de catégorie A et B). Il n'y a pas de permanence bibliographique aux 1^{er} et 3^{ème} étages de la bibliothèque.

2.2. Services proposés et fonctionnement :

La salle de référence papier a évolué dans son projet. Au départ, cette salle située à l'entrée de la bibliothèque devait être consacrée aux renseignements des citoyens de Montpellier sur les questions juridiques et devait être ouverte aux associations. L'arrivée non loin de là de la BMVR (Bibliothèque municipale à vocation régionale) a modifié la donne puisque celle-ci remplit désormais ce rôle en partie. Les professeurs de l'université ont donc désiré un recentrage sur les besoins des étudiants de 3^{ème} cycle avec l'offre d'une collection de référence papier traditionnelle. Celle-ci nécessite beaucoup de maintenance car elle est constituée de répertoires à mise à jour régulière, d'un maniement complexe et astreignant. Néanmoins, cette salle est très fréquentée par les citoyens de Montpellier, les étudiants de 3^{ème} cycle ainsi que les enseignants : maîtres de conférence et chargés de travaux dirigés. Les chercheurs par contre la fréquentent peu.

La salle de recherche documentaire informatisée est ouverte uniquement aux lecteurs inscrits. On peut se faire aider par un bibliothécaire. Les utilisateurs sont ensuite invités à continuer seuls ou à s'inscrire à une formation plus poussée. Il n'y a pas à proprement parlé de rendez-vous possibles pour effectuer des recherches entières avec l'aide d'un professionnel.

Actuellement l'inventaire des titres est à faire, pour les doublons papier et électroniques notamment. Une cohérence est à trouver entre les deux services qui pour l'instant restent assez indépendants dans leur fonctionnement. L'équipe de la

bibliothèque est composée de trente trois personnes, ce qui est peu pour un établissement aussi vaste. Un système de téléphone portable a donc été adopté qui permet à ses membres de communiquer. De manière générale, la configuration des lieux nécessite la création de ponts entre les services et le renforcement de la cohérence entre les différents supports d'information.

2.3. La formation des usagers :

L'an dernier, la bibliothèque a fait l'objet d'une présentation en amphi lors de la pré-rentrée et de visites pour les premières années. Des séances de formation sont organisées sur rendez-vous. Le projet est d'organiser des séances en s'appuyant sur les chargés de travaux dirigés. Des séances de démonstration auprès de ces derniers ont été organisées suite à leur nomination. Seulement trois personnes peuvent actuellement s'occuper de la formation des usagers à la bibliothèque. Les vacataires sont employés pour les inscriptions des lecteurs et le rangement. La bibliothèque recherche donc des étudiants volontaires et des thésards pour être des relais de formation auprès des étudiants.

2.4. La formation des personnels :

Les formations aux cédéroms de l'URFIST de Toulouse ont été proposées à tout le monde, afin de souder l'équipe. Elles se sont avérées utiles pour tous, dans le travail sur postes et pour les concours. De la même manière, en 2001, des journées de formation à la bibliothèque « de l'imprimé à l'électronique » ont été organisées pour l'ensemble du personnel afin de bien repérer tous les outils disponibles et leur localisation dans l'espace. Des exercices sous forme de quizz ont permis à chacun de récapituler ses compétences et de combler ses lacunes. Enfin, la bibliothèque participe au projet de l'URFIST de constituer une base de données de compétences des collègues sur toute la France. Des magasiniers se sont par exemple portés volontaires pour montrer l'utilisation du code DALLOZ. Enfin, les guides de l'URFIST en ligne sont couramment utilisés pour l'auto-formation et l'information. L'accent est mis sur la nécessité d'augmenter sa culture professionnelle par la veille documentaire et de la partager avec ses collègues.

2.5. Outils développés :

Des outils en interne ont été conçus : un fichier, constitué au fur et à mesure, permet de développer les sigles, acronymes et abréviations spécifiques aux disciplines représentées. Ce travail se sert et s'inspire de celui de l'université de Rennes 1 et du Jurisguide développé par l'URFIST de Nanterre. De même, la veille sur le droit d'auteur s'alimente à la lecture des revues et de « biblio.fr ».

Des mini-guides sous forme de dépliants sont conçus et actualisés, à l'usage des utilisateurs : « Du bon usage de la bibliothèque Richter », « Services proposés aux lecteurs inscrits et aux lecteurs non-inscrits », « Horaires des services », « Recherche documentaire informatisée » (guide des cédéroms et abonnements Internet). Le site web de la bibliothèque permet, à la rubrique « Sans vous déplacer », de retrouver les informations pratiques, des catalogues en ligne, des sites Internet spécialisés et la liste des documents électroniques auxquels la bibliothèque est abonnée. Ces ressources électroniques ne sont pas disponibles à l'extérieur de la bibliothèque.

2.6. La communication externe :

Dans un tel bâtiment, la communication vers les usagers est indispensable. Il faut assurer la lisibilité des services et les promouvoir. Une certaine forme de « racolage » est même nécessaire qui consiste à opérer des réajustements dans la communication afin que l'information circule correctement. A distance, un service de courrier « Pour trouver les documents à la bibliothèque Richter » répond aux demandes de renseignements et met à jour les informations sur le site de la bibliothèque. Une rubrique « Se repérer » permet de signaler les différents espaces et services offerts au public. Des relations sont entretenues avec les quatre UFR de l'université. La promotion des périodiques en ligne est à faire.

2.7. Bilan d'observation :

La fonction de référence à la bibliothèque Richter est éclatée en différents endroits. La lisibilité du service est assurée par la promotion de celui-ci à travers divers supports de

communication en direction du public : dépliants, mini-guides, rubriques sur le site de la bibliothèque, bureaux de renseignements. La cohérence du service est un enjeu important. Elle réside dans la motivation de tous les personnels par la formation et le partage des connaissances. La fabrication d'outils de coopération et de communication est rendue nécessaire par la configuration des lieux.

En conclusion, **la fonction de référence à la bibliothèque Richter s'est organisée autour de contraintes architecturales et fonctionnelles fortes. L'information générale s'est répartie sur la totalité du bâtiment et est assurée par l'ensemble du personnel. Les renseignements bibliographiques s'opèrent à différents endroits, n'offrant pas tous les mêmes supports d'information ni les mêmes services et sont assurés par du personnel plus spécialisé. La fonction de référence apparaît centrée essentiellement sur les procédures de localisation, distribution et recherche d'information selon les supports (services du rez-de-chaussée) et les différents publics des salles. Le « back-office » cherche à pallier aux inconvénients d'un « front-office » contraignant. Ceci a permis de développer des outils de communication et de formation en interne originaux ainsi que de la motivation chez les personnels. La formation et le conseil semblent malheureusement encore insuffisamment formalisés. Il y a peu d'évaluation pour l'instant. L'ouverture récente de cette bibliothèque implique une montée en puissance progressive des niveaux de services. Une culture professionnelle moderne se construit en réponse aux exigences de fonctionnement du nouveau bâtiment et aux nouveaux outils mis en place.**

3. La fonction de référence de Doc'INSA à l'INSA de Lyon :

Doc'INSA est une des deux principales structures documentaires de l'INSA de Lyon, l'autre étant la Bibliothèque des Humanités. Elle accueille les élèves ingénieurs et les étudiants de troisième cycle (soit au total 5000 étudiants) ainsi que les professeurs. Le cursus des études est de cinq ans.

3.1. Organisation spatiale:

Le bâtiment est ancien et de surface modeste (1000 m²) sur deux étages. De ce fait, 5% seulement des collections sont en libre-accès (usuels et exemplaires de consultation sur place pour les manuels). Afin de permettre un meilleur repérage des ouvrages, la bibliothèque a très vite développé un catalogue informatisé, enrichi de résumés et de mots-clés (1987). Les indexeurs sont aussi ceux qui assurent le service de renseignement documentaire situé dans la zone d'accueil de la bibliothèque. Faute de place, cette zone constitue également l'espace de lecture et de recherche documentaire, avec des postes de consultation du catalogue et d'accès aux ressources électroniques. Les services de communication des ouvrages et de PEB complètent l'offre d'accueil. Deux salles de formation sont ouvertes au public, l'une pour les cours, l'autre pour des séances de travaux dirigés (avec 7 postes informatiques, mais pas de logiciels de bureautique).

3.2. Prestations et fonctionnement :

Le service de renseignement documentaire est le service de référence. Pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque, le service renseigne sur les différentes prestations de la bibliothèque, l'utilisation du catalogue informatisé, des ressources électroniques, la méthodologie d'interrogation. Les outils de référence sont constitués de toute l'offre documentaire accessible au sein de l'établissement ou à l'extérieur. Ce service a pour objectif l'accompagnement des étudiants et l'acquisition de l'autonomie. Il est assuré par dix personnes en alternance, pour 20% de leur temps de travail et est fortement lié aux activités d'enseignement des méthodologies documentaires pratiquées depuis de longue date à l'INSA. Pour les étudiants en 1^{ère} année, il s'apparente à une forme de tutorat-conseil individualisé qui pourrait être à l'avenir relayé par un tutorat effectué par des étudiants avancés. Ce dernier pourrait ainsi démultiplier les actions et s'avérer avoir plus de poids auprès des étudiants dans l'explicitation du besoin d'information et la démarche de recherche d'information.

3.3. La formation des étudiants :

Il y a vingt ans, l'INSA de Lyon a considéré le processus informationnel comme devant être intégré au cursus de formation des élèves ingénieurs et des étudiants de 3^{ème} cycle. L'explosion des ressources documentaires électroniques, accessibles via l'intranet, a bouleversé les perspectives pédagogiques en laissant plus d'autonomie aux étudiants. Ainsi, dès 1996, les formations ont été repensées, tout en gardant la même insertion dans le cursus. L'enseignement sur le « mode classique » est en train de faire place à des approches plus novatrices (pédagogie par projet, pédagogie inverse pluridisciplinaire), impliquant de nombreux partenaires auxquels les unités documentaires sont associées.

Les expériences pédagogiques de l'INSA sont variées. Pour les étudiants en 1^{ère} année, une semaine d'accueil a été organisée, où ils découvrent les bibliothèques de manière ludique (jeu d'orientation, circuit du livre, etc.) ainsi que le catalogue informatisé et la recherche d'information sur le web (dans le cadre du module « outils informatiques »). Ils visitent les bibliothèques avec un rappel du processus de recherche sur le catalogue web et un repérage des collections et peuvent profiter ensuite du tutorat-conseil individuel. Pour les étudiants de 5^{ème} année, les enseignements suivent une pédagogie classique de cours et de travaux sur les méthodes et les outils de l'information scientifique et technique (IST). Les enseignements pour les étudiants de 3^{ème} cycle ont été repensés dans le cadre des modules de formation à l'insertion professionnelle. Contrairement aux précédents, ces enseignements font l'objet d'une validation qui permet un véritable regard de l'enseignant sur le travail de l'étudiant. Cette pédagogie, bien que « classique » prend appui sur un ensemble de supports pédagogiques à distance disponibles sur le site web de Doc'INSA: SAPRISTI, guide de recherche de l'information sur Internet, PRAXISTE, support méthodologique multimédia, le guide « Références bibliographiques », etc.

Pour les 3^{ème} et 4^{ème} années, les actions de formation à la méthodologie documentaire se trouvent insérées depuis 1999 dans un cursus de formation à la conduite de projet. Un déroulement est commun à tous les projets : une courte rencontre en début d'année fixe le programme de travail, les conditions d'appel au tutorat, les consignes pour les différents rendus sur 4 à 8 mois. Toutes ces

informations sont accessibles sur le web du projet, maintenu par Doc'INSA : cahier des charges, calendrier, contact, mode d'évaluation, points d'entrée sur les ressources documentaires. Les étudiants apprécient l'autonomie qui leur est laissée, leurs réalisations sont de bonne qualité et ils s'investissent beaucoup. Enfin, pour la filière TSI (Technologie-science-innovation), une pédagogie « inverse » a été mise en place. La filière TSI offre l'accès aux études d'ingénieur à 24 élèves venant de la voie technologique. La pédagogie inverse permet l'acquisition de compétences dans une logique de résolution de problème et rend l'étudiant acteur de sa formation. Elle se décline en quatre temps : pose d'une situation de problème, analyse du problème, acquisition des connaissances nécessaires pour le résoudre et résolution de problème. Le travail pluridisciplinaire est fortement développé. Les étudiants travaillent en groupes et en autonomie planifiée. Depuis la mise en place de cette pédagogie, le taux d'échec de ces étudiants en première année a fortement diminué.

Toutes ces expériences pédagogiques permettent de toucher la totalité des étudiants de 1^{ère} année et 60% des années suivantes. La documentation y est considérée comme une discipline à part entière. Ces opérations demandent énormément de travail de concertation et de préparation, notamment avec le reste de l'équipe enseignante. L'évaluation est nécessaire mais ne peut être faite systématiquement faute de temps. La composition de l'équipe de Doc'INSA tient compte de cette particularité puisqu'elle intègre un professeur certifié, un professeur associé (maître de conférence) à mi-temps et un PAST, professionnel qui partage son temps entre l'enseignement supérieur et le travail en entreprise. Le total des heures d'enseignement en documentation est de 1000 heures par an.

3.4. Doc'INSA et les supports pédagogiques :

Doc'INSA s'est livré à de nombreuses explorations. L'INSA développe des supports pédagogiques multimédias. Il faut les signaler et les rendre accessibles. Il s'agit aussi de numériser des supports de cours traditionnels afin de les médiatiser dans un délais court. Cela nécessite un travail avec les enseignants afin qu'ils alimentent l'offre et qu'ils l'utilisent en apprenant à travailler avec les cours des autres.

L'accès à ces ressources pose un problème. On peut les présenter par cursus par exemple. Mais si l'on veut les intégrer aux ressources documentaires, l'UNIMARC classique ne permet pas de suivre les différentes versions électroniques qui pourraient exister, ni de faire figurer des données concernant leur usage pédagogique (type de cursus, niveau, repérage dans la progression du cours). La solution consiste alors par exemple à utiliser des métadonnées adaptées aux documents pédagogiques, les LOM (Learning Object Metadata). Les expériences de « Campus Ouvert » à Grenoble (projet ARPEM¹³) vont dans ce sens par exemple. En novembre, un projet de certains INSA et universités de technologies sera présenté aux Conférences TICE 2002. Les INSA sont engagés dans les expériences de « Campus Numériques ».

Par ailleurs, un partenariat avec la cellule MATISSE (multimédia pour l'enseignement) est en cours pour un projet de portail unique de ressources documentaires et pédagogiques. Un travail long et important de définition des rôles de chacun est nécessaire. L'INSA est en train de contractualiser (contrats quadriennaux). A cette occasion un groupe de réflexion s'est constitué incluant le CRI (Centre de ressources informatiques). L'objectif de Doc'INSA est de favoriser l'accès aux ressources avec une gestion à minima des droits et licences attenants. Aucune date butoir n'est fixée, ces projets nécessitant d'être mûris un certain temps. Les solutions technologiques sont encore incertaines et l'observation de ce qui se fait ailleurs est nécessaire. Par exemple, le projet « Premier cycle en ligne » développé par d'autres établissements, aurait choisi de promouvoir une plate-forme pédagogique spécifique qui ne permettrait pas l'intégration de ressources dans les catalogues des bibliothèques. Au contraire, les manuels on-line qui se développent à l'étranger laisseraient cette possibilité. Un groupe de normalisation AFNOR travaille actuellement sur les TICE.

3.5. Le projet de construction d'un nouvel espace :

Ce projet regroupera sur un site de 3600 m² utiles la Bibliothèque des Humanités de l'INSA et Doc'INSA. Son originalité réside là encore dans la place importante donnée aux espaces de formation, très bien équipés en multimédia. L'informatique sera répartie dans toutes les salles. Un travail sur les interfaces sera effectué pour

différencier les différentes consultations possibles. Il n'y aura cependant pas de postes dédiés. La tendance sera de créer un bureau « nomade » qui affichera une configuration personnelle grâce à un mot de passe.

3.6. Bilan de visite :

La fonction de référence à Doc'INSA s'est elle aussi adaptée à l'établissement dans lequel elle se développe. **La fonction de distribution de l'information, faute de place, a délaissé dans un premier temps l'offre traditionnelle de documents de références, pour privilégier le signalement et l'intégration des documents et des outils sous forme électronique. L'importante activité de Doc'INSA en faveur de la formation des étudiants à la recherche documentaire ainsi que le tutorat-conseil ont nourri ensuite la production de documents pédagogiques, mis sur le serveur d'information de Doc'INSA¹⁴. Ils ont d'autre part favorisé la restructuration de l'espace d'accueil et de renseignement documentaire de la bibliothèque en « front-office ». Un important travail de « back-office » est effectué pour construire les formations, constituer les outils pédagogiques et faire un bilan des formations, ainsi que pour fournir aux étudiants les outils de leur autonomie. Il est précédé d'un long travail de mise en place en collaboration avec les départements d'enseignement volontaires. Beaucoup de temps est nécessaire pour se connaître et départager les rôles. Il faut ensuite communiquer sur les expériences réalisées, avec les personnes qui ont participé. La mise en place est là encore très progressive et doit profiter d'une synergie et d'un besoin identifié au niveau du projet d'établissement. Pour conclure, il semble que la fonction de référence à Doc'INSA s'appuie désormais sur ses activités de formation et de conseil pour nourrir son offre d'information. Elle conduit à la recherche de solutions techniques et organisationnelles nouvelles. L'évaluation du service repose essentiellement sur les résultats des étudiants en terme d'acquis et de compétences après formation. Si de l'extérieur, l'existence du site web et du serveur d'information de Doc'INSA est significative, elle ne doit pas faire ignorer que toutes ces réalisations reposent sur un réel travail de fond en amont, très ancré dans les pratiques pédagogiques de l'établissement. Il faut cependant remarquer**

que Doc'INSA a choisi de centrer ses objectifs sur la satisfaction des besoins des étudiants. Contrairement à une bibliothèque universitaire, la dimension recherche a pu être minimisée à la réponse aux besoins des étudiants de 3ème cycle.

4. Bilan général

Ces trois exemples montrent à quel point l'organisation des services de référence se construit en fonction de nombreuses exigences. Les situations particulières de chaque établissement suscitent des choix de solutions variées. Il n'y a pas de modèle dominant. **L'importance respective de la charge de travail effectuée en « front-office » et en « back-office » est variable. Les trois fonctions de référence principales : distribution de l'information, formation et conseil se retrouvent à des degrés divers. Il semble qu'elles se développent chronologiquement dans le temps, en fonction du degré d'ancienneté du service, les unes s'appuyant sur les réalisations des autres.** Cela peut être une indication pour prévoir une montée en puissance dans la chronologie des actions à mettre en œuvre. **Cependant, il serait dangereux de voir en cette succession chronologique un « modèle d'évolution » des services de référence.** Cela dépend aussi des besoins spécifiques des établissements : enseignement et recherche, disciplines scientifiques « dures » ou sciences humaines et sociales, taille des établissements et moyens, spécificité des structures concurrentes et partenaires, projets d'établissements, etc. Les observations ont été synthétisées dans un tableau en **Annexe 5**.

Partie 3 : Etude de l'existant à la BUST et propositions

1. Description des services

Plusieurs services sont concernés par le projet d'ouverture du PRMC. Ils se répartissent actuellement dans les deux espaces ouverts au public, par niveaux :

En salles de 1^{er} et 2^{ème} cycle :

Dans chaque salle, des postes de consultation en station debout permettent d'accéder à diverses ressources via le site web de la BUST (Internet bridé) : catalogue commun des BU bordelaises, autres catalogues en ligne, périodiques électroniques, bases bibliographiques souscrites par le SCD, divers liens, etc.

Salle A :

- **Une vaste banque permet l'ouverture d'un « Point accueil » durant les heures de forte affluence, selon un planning établi (de 11h à 14h).** Il est tenu généralement par du personnel de catégorie B et est équipé d'un poste informatique donnant accès au système informatique de gestion (SIGB) des bibliothèques universitaires bordelaises (Horizon), à Internet et au site web de la bibliothèque, relié à une imprimante. Un bureau de communication des ouvrages en magasin est installé à proximité, tenu en permanence par du personnel de catégorie C ou assistant, qui y effectue aussi une partie du travail interne. Il est aussi équipé d'un poste informatique. En début d'année, un poste destiné aux inscriptions est installé dans la contiguïté.
- **Une collection d'ouvrages de référence de 1^{er} et 2^{ème} cycle** en libre-accès est installée en face du « Point accueil » : dictionnaires, encyclopédies, annales d'examen, etc. Des revues de vulgarisation scientifique de référence sont à demander au « Point accueil » ou au bureau de communication des

documents. Pour la consultation, l'espace profite des places de lecture (non informatisées) de la salle, ainsi que du reste des collections. Une photocopieuse est accessible dans le hall d'entrée.

Salle B :

- **Un espace multimédia, séparé du reste de la salle de lecture par des parois amovibles vitrées, a été aménagé pour servir d'antenne de l'espace Alpha au sein de la BUST.** Des postes LSI et des postes de consultation vidéo sont disponibles après passage au « bureau multimédia ». Les heures d'ouverture de l'espace (de 10 h à 18h) sont plus restreintes que celles de la BUST compte tenu de la nécessité de mobiliser un poste, généralement de catégorie C ou B (assistants) pour la surveillance et l'animation de la salle. Des documents multimédia (disquettes, cédéroms) et vidéo sont disponibles à la demande pour le prêt ou la consultation sur place. Les postes sont reliés à un serveur d'impression situé à l'étage du 3^{ème} cycle.

En salle de 3^{ème} cycle et recherche

- **Un bureau « Accueil Renseignements » aide et oriente le public vers les collections en libre-accès, les catalogues informatisés et sur fiches, les bases de données et les périodiques en ligne, ainsi que vers les services de PEB et de RDI.** Il est tenu en permanence durant les heures d'ouverture de la BUST (61h par semaine) jusqu'à 19h par du personnel de catégories A et B, et de 19h à 20h, par des moniteurs étudiants. Un poste informatique donnant accès au SIGB Horizon et au site web de la bibliothèque (catalogues en ligne, périodiques électroniques, bases bibliographiques, liens, etc.) est à disposition, relié en réseau à une imprimante des services internes. Il comporte aussi de nombreux signets et « raccourcis ». Des produits documentaires papier sont à disposition pour le personnel. Ce bureau est associé par une large banque à celui de la communication en magasin, tenu généralement par du personnel de catégorie C et assistants.
- **De part et d'autre de cette banque, des pools d'ordinateurs sont installés : Coté « Accueil Renseignements », 7 postes permettent la consultation en ligne des bases de données documentaires spécialisées sur Silverplatter et des**

périodiques électroniques. Quatre d'entre eux permettent aussi un accès à Scifinder et au Belstein. Un autre est réservé à la RDI pour une interrogation plus puissante de serveurs commerciaux. Tous sont équipés de lecteurs de disquette et reliés à un serveur d'impression **Coté « Communication des ouvrages », 8 postes LSI** sont reliés à un serveur d'impression.

- **Une collection en libreaccès d'ouvrages de référence de 3^{ème} cycle et recherche** est à proximité des bases de données. On y trouve des dictionnaires, encyclopédies, handbooks, annuaires spécialisés, catalogues, etc., ainsi que la collection d'ouvrages professionnels. Quelques places de lecture et de travail sur table (non informatisées) permettent la consultation ; une photocopieuse est disponible à l'étage. La collection de référence se prolonge avec les périodiques papier spécialisés de 3^{ème} cycle et recherche, notamment les périodiques bibliographiques tels que les «Chemical abstracts ».

2. Analyse et suggestions pour le PRMC

2.1. Les bureaux de renseignements :

2.1.1 Repérage et lisibilité :

Les bureaux de renseignements bénéficient en général d'une bon repérage lorsque l'on pénètre dans les salles. Le mobilier est moderne et choisi suffisamment vaste pour être vu. **La signalétique laisse cependant à désirer.** Notamment, elle pallie très mal au risque de confusion engendré par la contiguïté avec les bureaux de communication des ouvrages. L'utilisateur peu expérimenté n'est pas en mesure de saisir véritablement la différence entre les deux bureaux et s'adresse souvent indifféremment à l'un ou l'autre. La différenciation et la clarté des fonctions est donc un point à améliorer pour favoriser la lisibilité. **Si dans la future BUST, les fonctions seront séparées, chaque bureau devra cependant afficher clairement quelles seront ses attributions, sans jargon bibliothéconomique.**

D'autre part, la signalétique déficiente à l'entrée du bâtiment et l'implantation des bureaux dans les salles et non à l'entrée, impliquent que souvent **les lecteurs**

s'adressent au préalable au bureau de prêt-retour qui se trouve dans le hall d'accueil. Ils obtiennent là l'information dont ils ont besoin et ne vont pas obligatoirement poursuivre leurs investigations auprès des bureaux destinés à leur répondre. L'inconvénient est que le circuit de l'information passe de façon empirique par le service de prêt-retour, qui n'est pas initialement destiné à cette fonction, même si par ailleurs il s'en acquitte généralement bien. Cela implique une gestion des flux qui n'est pas prévue dans l'organisation du prêt-retour (répondre à une demande prend un certain temps, nécessite des supports d'information et le demandeur doit rentrer dans la file d'attente). **Il faudra ainsi, dans la future BUST, soigner la signalétique et mieux organiser la fonction d'accueil et de premier renseignement.**

2.1.2 Equipement :

En ce qui concerne l'équipement des bureaux, le mobilier paraît satisfaisant pour la configuration actuelle. Il est esthétique et fonctionnel. Mais au bureau du 3^{ème} cycle, destiné plus particulièrement aux recherches plus longues, le manque de chaise pour le demandeur est gênant et freine le bon déroulement de l'entretien. De plus, le personnel et le demandeur ne sont pas situés à la même hauteur, ce qui n'est pas souhaitable. **Une meilleure ergonomie devra être trouvée pour le PRMC. Une banque de renseignement à deux niveaux et double poste peut être une solution.** Elle permet un renseignement rapide, en station debout pour le demandeur et assise en hauteur pour le personnel. En cas de demande nécessitant plus de temps, une possibilité de s'asseoir plus confortablement est offerte à chacun, à hauteur basse. Ce type de banque permet en outre, selon la façon dont elle est disposée, **d'effectuer une recherche avec le demandeur de façon plus « confidentielle » et protégée. Ceci peut être important pour répondre aux attentes des étudiants avancés et des enseignants chercheurs.** Mais la gestion des deux hauteurs peut ne pas être aisée, il faut lui trouver une logique de fonctionnement simple et pratique.

L'équipement informatique suit correctement les avancées technologiques. Les postes sont reliés à une imprimante, indispensable. Mais l'absence d'écran plat orientable vers le lecteur pour les ordinateurs des postes de renseignements est préjudiciable à l'échange et l'aide à la recherche. **Des écrans plats orientables**

s'imposent. Les étagères pour la collection papier ont une hauteur de 190 cm. Il y a actuellement 12 travées de 90 cm de large avec en général 5 étagères, soit 54ml. **Les étagères sont trop hautes et les livres n'y sont pas assez espacés.**

2.1.3 Outils de recherche :

L'offre sur papier est satisfaisante. Il faudra cependant prévoir une évaluation du fonds pour l'ouverture, un désherbage ou une mise en magasin (notamment pour les doublons avec l'offre électronique) et des achats ciblés afin d'étoffer l'offre.

L'offre électronique est de bon niveau et bénéficie d'une interface de consultation et de gestion correcte (CD-Line d'Archimed) couplé à un serveur d'impression efficace (lorsqu'il ne tombe pas en panne). Les négociations pour l'acquisition ou l'abonnement à d'autres titres de bases de données ou de périodiques continuent et pourraient permettre notamment l'accès aux « Current contents » en ligne. La veille est active de la part du SCD et concerne notamment actuellement les performances respectives et les usages académiques des grandes bases de recherches scientifiques. Les possibilités d'accès à ces documents sont étendues à tout le campus exceptées pour Scifinder et le Belstein. Scifinder bénéficie actuellement de cinq accès simultanés se répartissant sur quatre postes à la BUST et deux dans des laboratoires. **Cette offre préfigure la réalisation d'un véritable système d'information à l'échelle de l'université.** Compte tenu des remarques faites tout au long de ces pages, le PRMC ne pourra que se sentir fortement concerné par l'avènement de celui-ci. Il reste à savoir si le SCD pourra en être un de ses principaux artisans. **Le PRMC devra veiller à la bonne articulation de ses prestations à distance avec les possibilités offertes par ce serveur d'information et penser, pourquoi pas, à la conception d'un service de référence virtuel. En attendant, il pourra veiller à promouvoir ses prestations et ses productions sur le site web de la bibliothèque et gagner ainsi en visibilité. Les postes des bureaux de renseignements devront permettre l'accès à la totalité des documents et outils de recherche électroniques disponibles à la BUST et comporter des signets organisés en rubriques ou selon les disciplines.**

2.1.4 Publics :

Les lecteurs ont couramment recours aux différents bureaux. Il est difficile de dire s'ils sont tous utilisés dans la même proportion et si tous les lecteurs les utilisent. Il n'y a jamais eu d'enquêtes sur les publics, ni d'évaluations sur les prestations effectuées ou la satisfaction. **Il faudra les mettre en œuvre pour le nouveau PRMC.** Des statistiques sur l'utilisation et le prêt des documents vidéos ainsi que sur la consultation des ressources électroniques en ligne, montrent que **cette offre est encore insuffisamment connue et utilisée.**

La programmation de l'extension a prévu un bâtiment total couvrant les besoins d'une **communauté de 11 000 étudiants et 1200 enseignants chercheurs, soit au total 12200 personnes.** Le **taux de pénétration de la bibliothèque envisagé à l'horizon 2010 est de 80% pour les étudiants de 1^{er} et 2^{ème} cycle et 70% pour ceux de 3^{ème} cycle et chercheurs.** Faute de temps à consacrer à la récolte des données, nous n'avons pas la répartition actuelle des étudiants à l'université. Il faudrait effectuer cette démarche. Si l'on s'autorise à prendre comme base de calcul la répartition des inscrits à l'université selon les années d'étude, utilisée pour la programmation de l'extension (chiffres de 1998), on obtient les estimations suivantes :

Estimation des inscriptions en 2010

Inscrits	% étud. inscrits à l'université	Inscrits Université en 2010	Taux BU/ Université	Inscrits BU	% Inscrits BU	Ecart BU 1998/2010
1 ^{er} cycle	44	4870	80	3896	38	982 (+33%)
2 ^{ème} cycle	41	4447	80	3557	35	856 (+32%)
3 ^{ème} cycle	15	1683	70	1178	12	-110 (-9%)
enseignants chercheurs	-	1200	70	840	8	471 (+127%)
autres lecteurs	-	-	-	753	7	174 (+30%)
Total	100	12200	-	10224	100	2363 (+31%)

On note une **forte hausse du nombre d'inscrits (+31%) soit environ 2400 inscrits supplémentaires** et une représentation renforcée des enseignants chercheurs au détriment des étudiants de 3^{ème} cycle. Le taux de pénétration prévu pour ces deux dernières catégories étant un chiffre global, il est vraisemblable que le taux chez les étudiants de 3^{ème} cycle sera en fait plus élevé que celui des enseignants chercheurs. Les chiffres de 1998 montraient en effet que c'est chez les étudiants de 3^{ème} cycle que le taux d'inscription est le plus fort (65% en 3^{ème} cycle contre 33% chez les enseignants chercheurs). Il n'en demeure pas moins qu'en proportion **c'est le cycle de recherche qui devrait connaître le plus fort taux d'accroissement des inscrits. Cependant, les étudiants de 1^{er} et 2^{ème} cycles inscrits à la BUST seraient toujours fortement majoritaire (65%).**

L'offre des différents bureaux est actuellement différenciée en fonction des espaces dans lesquels ils sont placés (étudiants, recherche). Le PRMC opérera un autre choix organisationnel en centralisant sur un même espace les ressources et outils de recherche documentaires et un service d'aide personnalisée à destination de tous. Il devra donc répondre aux besoins de l'ensemble des utilisateurs potentiels de la BUST par un choix adapté et compréhensible de prestations. Il s'agit de savoir s'il faudra prévoir une offre unique de prestations valables pour tous ou s'il faudra offrir des prestations clairement différenciées selon les publics.

2.1.5 Promotion :

La **promotion** se fait par l'intermédiaire du dépliant de présentation de la bibliothèque où les services de renseignements sont clairement nommés et décrits, ainsi que par le site web. La visite de pré-rentree de 1^{er} cycle est l'occasion de présenter tous les espaces de référence de la bibliothèque et d'encourager les étudiants à y recourir. Les formations de 3^{ème} cycle sont le moyen de familiariser les étudiants avancés avec l'utilisation des outils de recherche. Seuls l'usage et l'échange permettent de comprendre réellement ce que l'on peut obtenir par l'intermédiaire du service de référence. **Un échange réussi, une demande satisfaite, est le meilleur moyen de promouvoir le service.** Les séances de travaux dirigés, préparées et réalisées en collaboration avec les enseignants permettent ces passations réussies. **En plus des moyens habituellement**

pratiqués, des formations bien conçues peuvent donc constituer des opérations de promotion importantes pour le succès du futur PRMC.

2.1.6 Prestations :

Le bureau de renseignements bibliographiques existe à la BUST depuis les années 1960. C'est donc une activité bien installée dans la tradition de la bibliothèque. Elle a bien suivi l'évolution des supports et des techniques. La RDI est pratiquée par trois personnes de catégorie A. Mais avec le développement des bases de données sur cédéroms, les demandes de RDI ont diminué et l'ensemble de l'équipe de référence utilise les nouveaux outils. Les compétences requises actuellement sont la connaissance des outils de recherche bibliographique et leur maniement.

Il n'existe pas à proprement parler de référentiel des prestations à effectuer aux différents bureaux d'accueil et de renseignements. C'est un manque. Pour l'établir, il faudrait qu'un suivi des demandes et des prestations soit possible par une évaluation régulière en nombre et en qualité qui permettrait d'avoir une vision claire de celles-ci. L'instauration d'un cahier de bord serait utile voire indispensable.

En ce qui concerne la fonction information, **le circuit de l'information n'est pas clairement prévu.** Les informations à jour et du jour devraient être consignées dans un endroit spécifique, paraphées et datée (cahier, boîte, Intranet). **Un échange de quelques minutes entre la personne qui quitte le poste et celle qui prend ses fonctions au bureau de référence devrait être une habitude.** Pour l'instant ceci dépend encore trop de la bonne volonté ou de l'oubli. **C'est pourquoi le service ne colle pas assez à l'actualité de la BUST** (informations à jour sur les activités et ressources du service de référence et des autres services, sur les matériels hors d'état de fonctionnement, etc.) **ni à l'actualité pédagogique et scientifique de l'université** (services offerts sur le campus, calendrier des examens, des travaux d'étudiants nécessitant des recherches documentaires, sujets de recherche ou actualités scientifiques). L'activité sur un campus scientifique est foisonnante et difficile à appréhender.

Certaines fonctionnalités permises par les ressources électroniques sont encore mal exploitées, du fait de problèmes techniques non résolus ou par manque de mise en œuvre. Les liens directs entre les références d'articles

trouvées dans les bases de données bibliographiques et les articles correspondants en texte intégral accessibles sur le campus n'ont pas encore été activés à la BUST pour ne pas accroître les temps de consultations sur les postes de bases de données ; ils fonctionnent cependant dans les laboratoires. La veille documentaire automatisée est peu pratiquée par la BUST, contrairement aux laboratoires. Des logiciels de recueils de notices bibliographiques (tels EndNotes) ou de fourniture de documents à distance (tels ARIEL) pourraient être utiles. Le service de PEB sera prochainement doté d'ARIEL. **Pour toutes ces nouvelles fonctionnalités (et bien d'autres sans doute) l'équipe de référence doit être informée et se former, afin de permettre une mise en œuvre rapide. Elle doit aussi contribuer à leur repérage et acquisition. En l'occurrence, les documents possédés par la bibliothèque dans les domaines de l'informatique devraient être mieux exploités. Le PRMC pourrait devenir un relais d'information actif pour ce qui concerne l'avancée des TIC et TICE en documentation et à la BUST.**

Pour la fonction de conseil, la proximité immédiate du bureau de renseignements avec les postes de bases de données facilite les échanges. D'autre part, **des aides papier et en ligne concernant la méthodologie de recherche et les outils, ainsi que des signets** sont en cours de réalisation. **Dans le PRMC, il faudra réfléchir aux divers moyen d'afficher, d'actualiser et diffuser efficacement ce genre d'information.**

Quant à la formation des utilisateurs, elle s'effectue individuellement lorsque le besoin s'en fait sentir en salle de référence et est organisée pour des groupes tout au long de l'année à la demande des enseignants. **La formation est appelée à se développer à l'avenir mais il s'agit de savoir si celle-ci sera dispensée par le personnel de bibliothèque ou par d'autres relais (tuteurs/étudiants avancés, enseignants, etc.). Une salle de formation d'une vingtaine de place est prévue en salle de troisième cycle. Mais il faudra certainement prévoir un accueil de groupe plus restreint dans le PRMC même.**

2.1.7 Formation du personnel :

La formation du personnel est organisée de différentes façons. En début d'année, après une visite détaillée de la bibliothèque, une formation en interne est assurée par des professeurs de l'université, destinée principalement aux nouveaux

arrivants. Elle permet de présenter les différentes fonctionnalités et utilisations des bases de données en ligne Scifinder et Belstein. On y montre aussi rapidement les différents outils de référence papier disponibles en chimie. Par ailleurs des séances de formation à la recherche sur Internet ou de démonstration d'outils spécifiques sont quelquefois organisées à l'URFIST de Bordeaux ou sur le campus, auxquelles un membre de l'équipe peut participer afin de rediffuser l'information aux autres par la suite (procédure qui reste à mieux formaliser). En général, les nouveaux arrivants ne sont pas novices en matière de recherche documentaire et ont déjà suivi une formation initiale ou continue sur la question. **La difficulté réside dans l'approche des particularités de la recherche documentaire dans les domaines des sciences dites « dures ». L'absence de formation initiale scientifique ralentit l'apprentissage, cependant il ne l'interdit pas.** Afin de faciliter ce processus, les outils utiles à la recherche documentaire possédés par la bibliothèque ou disponibles en ligne ont été répertoriés sous forme de dossiers « html » tandis qu'un autre document explicite les étapes de la recherche documentaire scientifique. Les supports de cours en direction des 3^{ème} cycles peuvent remplir une fonction analogue. Malheureusement ils concernent principalement la chimie.

Il n'en demeure pas moins qu'à ce jour aucun membre de l'équipe n'a participé à une formation portant spécifiquement sur l'entretien de référence. Jean-Philippe Lamy a pourtant souligné combien celle-ci était nécessaire pour mener à bien la prestation de référence avec le lecteur, tout en déplorant que l'offre de formations en ce domaine soit pratiquement inexistante¹⁵. **Les anglo-saxons étant plus avancés que nous, il serait judicieux d'essayer de s'inspirer de leur travaux et parutions pour construire un cahier des charges de formation en ce sens, en interne ou en externe (cf. Bibliographie).** En relais à cette formation, des séances d'apprentissage en binôme pourrait être formalisées pour les nouveaux arrivants. **Une meilleure connaissance des compétences propres à chaque membre de l'équipe permettrait de pouvoir recourir à une personne référante en cas de difficulté ou pour améliorer ses connaissances des outils.** Il faudrait organiser la mutualisation des expériences et des découvertes par un travail en commun, des rencontres régulières ou des outils de partage

(intranet, groupe de réflexion, compte-rendus, documents pédagogiques). **Enfin, si la formation des usagers se développe, il faudra prévoir une session de formation de formateurs.**

2.1.8 Organisation du service et gestion du personnel :

L'équipe de référence est composée de onze personnes de catégorie A et B. Cet effectif permet actuellement d'assurer une permanence continue au bureau de 3^{ème} cycle et partielle en 1^{er} cycle. C'est pourquoi on a choisi de centraliser la fonction référence dans le futur projet de la BUST. Cela permettra au PRMC d'avoir au minimum deux personnes aux heures d'affluence, qui pourront bénéficier de tous les outils de référence. Mais l'augmentation prévue du nombre de lecteurs devra certainement susciter des demandes en plus grand nombre. La gestion de l'espace informatique et multimédia est aussi à prévoir. **Ainsi, en « front-office », il faudra certainement avoir en permanence deux personnes. Ceci nécessitera certainement l'attribution de postes supplémentaires. Il s'agira de définir plus précisément sur quels profils de postes. Le poids des formations est aussi important et reste à quantifier pour les années à venir. D'une manière générale, le travail de « back-office » devra être décrit et prévu dans la charge de travail des membres de l'équipe.**

Actuellement, la responsabilité de la gestion et de l'organisation de la fonction de référence (front-office et back-office) n'est pas clairement attribuée à une personne définie. Ceci est dû en partie à l'éclatement actuel de la fonction référence en de nombreux endroits, au sein des espaces de service public et répartis par niveaux. Deux personnes sont cependant plus particulièrement responsables de la fonction référence à la BUST. L'une est chargée de la veille documentaire et du bureau « Accueil renseignements » en 3^{ème} cycle et l'autre de l'ensemble de la salle de recherche. Mais ces attributions ne sont pas les seules dont elles ont la charge et sont loin de couvrir tous les aspects de la fonction.

En début d'année, un planning hebdomadaire des permanences par bureau est établi. Les acquisitions des ouvrages et outils de référence sont effectuées par les acquéreurs de chaque discipline et en fonction des supports. Les suggestions des lecteurs ou du personnel de référence sont aussi prises en compte. Les formations des lecteurs à la recherche documentaire constituent une charge de travail non négligeable. Elles se

déroulent généralement au service de référence de 3^{ème} cycle sous forme de séances de travaux dirigés à partir d'un sujet donné par le professeur. L'équipe de référence n'a guère d'existence en dehors des formations et de la rotation des permanences effectuées aux différents bureaux. **Chaque bureau de renseignements est en définitive du ressort des responsables du service public de chaque niveau. Ceci s'opère malheureusement au détriment de la spécificité de la fonction de référence elle-même. Le projet de PRMC devrait structurellement remédier à cela.**

Un inconvénient important devrait cependant en résulter. **En gagnant de l'autonomie, la fonction de référence va effectivement se couper des autres espaces offerts aux publics. Les services actuels bénéficient de la proximité des collections d'ouvrages en libre-accès et des salles de lecture. Ils en sont complémentaires. Ils gagneront en visibilité et clarté à rejoindre le PRMC mais perdront la synergie qu'ils avaient auparavant avec les autres services offerts au public.** Il est possible qu'il faille laisser certains usuels dans les salles et à terme y envisager de nouveau des « Points information ». Seule l'expérience le confirmera. **D'autre part, la proximité des bureaux de référence avec ceux de communication des ouvrages permettait aux différentes catégories de personnel de se côtoyer et de travailler ensemble quelques temps.** Ceci ne sera plus possible au niveau du PRMC. Peut-être faudra-t-il alors songer à une répartition différente des niveaux de renseignements. **Un bureau « Accueil Inscription » est prévu dans le hall. Jean-Philippe Lamy a démontré que cette fonction d'accueil est mieux remplie lorsqu'elle est intégrée au service de référence¹⁶. Elle pourrait peut-être avantageusement être déplacée pour rejoindre le PRMC qui se situe idéalement juste après l'entrée à l'intérieur du bâtiment.** Deux niveaux de prestations seraient alors délivrés : une orientation et des premiers renseignements par le personnel de catégorie C et assistants, relayés éventuellement par les « Points Info » et « Communication des ouvrages » de leurs collègues en salle, tandis que des renseignements plus poussés et une aide à la recherche documentaire seraient fournis par le personnel de catégorie A et B. Une double configuration de la banque y inciterait ou bien l'existence de bureaux différents aux implantations distinctes. On peut penser aussi comme c'est le cas à la BU de Paris 8 à du « personnel volant » dans les salles, ce qui s'avère être très

efficace et apprécié par les étudiants. Un travail en commun, toutes catégories confondues permettrait sans doute de mettre au point les modalités d'un tel fonctionnement et de garder contact, en participant à une même entreprise.

Dans le même ordre d'idée, la fonction de référence n'a pas actuellement de liens assidus avec les autres services, notamment avec ceux en relation avec ses activités. **Les relations avec le PEB, les services des périodiques, de la documentation électronique et des acquisitions, devraient être plus organisées et systématiques.** Les liens peuvent être renforcés par des séances régulières d'information, mais aussi par des rencontres organisées par exemple à l'occasion de groupes de travail sur des questions transversales. Les travaux d'extension et les préparatifs de l'ouverture du nouveau bâtiment pourraient en fournir de multiples occasions, ainsi que le projet de refonte du site web de la BUST ou celui d'un système d'information à l'échelle de l'université. La « fourniture de documents primaires » pourrait aussi être une question transversale féconde.

Ainsi, le PRMC, s'il permettra de retrouver l'ensemble des outils de référence dans un même espace, ne devra pas s'isoler du reste de la BUST mais au contraire considérer la fonction de référence à l'échelle de l'établissement et en relation avec les autres services.

2.2. Espace multimédia :

Ce service, faute de temps et de place dans ce mémoire, n'a pas fait l'objet d'une étude approfondie. Il nécessite la présence à tour de rôle de quatre personnes. L'offre de postes LSI et de ressources pédagogiques multimédia a déjà été évoquée, nous n'y reviendrons pas. L'offre de vidéos pose un problème. Il s'agit de savoir si l'on continuera les achats de vidéo et leur diffusion en VHS, ou si l'on passera au DVD ou encore si l'on pratiquera les deux formats. **L'espace Alpha désire passer au DVD et s'est équipé d'un serveur. Il est d'accord pour transférer ses anciens enregistrements en VHS sur DVD. Mais les vidéos achetées (Amphis de la cinquième, etc.) ne pourront subir le même traitement pour des questions de droits de représentation. Ceux-ci sont en effet en général liés au support lui-même.** Il faudra voir au cas par cas. Si l'on adopte la solution du serveur, il faudra aussi prévoir qu'à terme, il soit possible de diffuser les documents audiovisuels sur tous les postes informatiques, avec des écouteurs.

Enfin il faut prévoir leur signalement dans le catalogue de la bibliothèque et leur diffusion éventuelle dans un futur système d'information.

2.3. Maintenance :

La maintenance des matériels est à organiser. Compte tenu de l'importance du parc (60 postes au PRMC et le double sur le reste de la BUST), de bonnes relations avec les services informatiques de l'université seront nécessaires. **Il faudra des formations et des documents d'aide pour les dépannages les plus fréquents, à formaliser avec les informaticiens à mi-temps de la BUST.** La forte charge de travail sur les postes devrait d'ailleurs conduire à augmenter le nombre de postes d'informaticiens à la bibliothèque. **Une autre solution serait de créer un ou deux postes de médiateurs des nouvelles technologies, chargés de développer la connaissance et l'usage des TIC et TICE à la BUST. Ils pourraient se charger de l'animation de l'espace multimédia, de la formation à la recherche sur Internet par exemple et de la gestion du parc, éventuellement intervenir sur la mise à jour du site web et des interfaces d'interrogation des postes. Deux labels sont actuellement développés pour encourager à la création d'espace multimédia : l'un émane du Ministère de la Culture, les « Espaces culture multimédia » et l'autre de la Médiathèque de la Villette. On pourrait s'en inspirer à l'université et obtenir des financements dans le cadre du troisième objectif du « Réseau aquitain d'enseignement supérieur multimédia » et le volet documentaire du plan de développement (2003-2006). Dans ce cas de figure, il faudrait prévoir un bureau spécifique pour ces médiateurs au PRMC.**

3. Bilan et objectifs

Les services concernés par le futur PRMC offrent des prestations ayant bien suivi l'évolution des techniques et des pratiques. Mais le PRMC devrait connaître un accroissement de sa charge de travail, qu'il conviendra de qualifier par une étude des besoins afin de prévoir un service adapté. La préparation de l'ouverture du PRMC devra se dérouler selon cinq grands axes :

- **Optimiser l'accueil des publics :**

Visibilité et compréhension du service, promotion, personnel au profil adapté, en nombre suffisant et formé, places assises informatisées en qualité et en nombre, ergonomie et adéquation des matériels et des interfaces, ergonomie et esthétique du mobilier, variété des places assises et des espaces de travail (individuels, en groupe). Une attention sera portée à la signalétique du PRMC mais aussi dans tout le bâtiment, afin de limiter les questions d'orientation. Des documents d'information et d'aide devront être produits et diffusés en direction des lecteurs.

- **Veiller à la satisfaction des besoins des différents publics :**

On sera attentif aux exigences parfois contradictoires des différents publics, ce qui implique : une connaissance précise des publics et de leurs besoins, la définition des prestations à fournir et des critères de qualité à appliquer, un choix fonctionnel clair et adéquat, la définition de critères d'évaluation et l'évaluation de la satisfaction des publics au regard des prestations effectuées

- **Valoriser les ressources documentaires utiles aux usagers, quel qu'en soit les supports :**

Mise en espace des collections papier, numériques et multimédia, définition des critères d'acquisition et de désherbage, agencement des espaces multimédia de consultation, de formation et d'autoformation, signalement des documents et de leur contenu, confection et diffusion de produits documentaires d'aide et de communication et refonte du site web et des interfaces de consultation sur les postes de la BUST, procédures d'actualisation de leurs contenus.

- **Développer les compétences du personnel et optimiser l'organisation du travail :**

Dans l'organigramme, le service doit gagner en visibilité et être doté d'un responsable. L'animation de l'équipe semble être un point important à travailler, ainsi que la formalisation des prestations à effectuer et leurs procédures. L'équipe devra certainement être renforcée. Un effort soutenu sur la formation du personnel, le travail en commun et le partage des connaissances devra permettre l'acquisition

d'une identité plus affirmée du service de référence et de son équipe et le renforcement du souci de qualité et des compétences. Deux questions sont à trancher. Premièrement, il s'agit de savoir si la formation des utilisateurs et l'animation de l'espace multimédia sont clairement incluses dans les attributions de l'équipe du PRMC et deuxièmement si il en est de même pour la fonction « Accueil » et premiers renseignements. Dans l'affirmative, une réflexion sur les profils de postes est à mener, qui induira le programme de formation à appliquer. Le mélange des catégories de personnel est souhaitable.

- **Gérer la veille sur les besoins des publics, les sources d'information et le réseau de partenaires documentaires :**

La veille documentaire à usage interne devra être soutenue et faire l'objet d'une mutualisation. Une meilleure inscription avec l'environnement est à rechercher par des relations plus étroites avec les autres services de la BUST et les structures partenaires sur le campus et à l'extérieur. Le circuit de l'information doit être formalisé et le souci d'actualité doit être permanent.

En conclusion, les choix techniques et fonctionnels opérés devront pouvoir évoluer aisément. **La spécificité du PRMC sera de rassembler tous les outils de recherche documentaire dans un même espace quelque soit le support, et d'offrir un service d'aide personnalisée.** On sera attentif au fait que des publics aux besoins et aux habitudes différents seront amenés à partager le même espace. Dans ce contexte, **la lisibilité et la qualité du service sont deux enjeux majeurs.** Chacun doit pouvoir retrouver dans l'offre de prestations la réponse à ses besoins et constater que cet espace est en mesure de l'accueillir afin de répondre à sa demande de manière adaptée. Le PRMC devra devenir le service de recours naturel en cas de besoins d'information et d'aide. Cela nécessite de bien connaître les publics utilisateurs ainsi que leurs besoins grâce à une étude préalable.

Par ailleurs, les étudiants de 1^{er} et 2^{ème}, mais surtout les 3^{ème} cycle et les enseignants chercheurs, seront amenés à utiliser de plus en plus les services à distance de la bibliothèque. L'offre électronique est déjà très largement accessible mais il faudrait la faire mieux connaître et comprendre. De manière générale, le

même souci de lisibilité, de clarté et d'actualité doit présider à la présentation des informations et des ressources en ligne. Au-delà de l'assistance téléphonique et de la messagerie, il reste à développer l'assistance en ligne (par le chat). Cette dernière solution nécessite du personnel et l'achat d'un logiciel spécifique. Une étude de faisabilité sera nécessaire.

4. Solutions

Le PRMC va recevoir des publics nombreux et différenciés. L'observation d'autres établissements a montré que cela conduit généralement à différencier l'offre de prestations.

Quatre pistes peuvent être envisagées :

Option 1 : on peut envisager une mise en espace spécifique des différents niveaux de prestations (multiplication des bureaux par exemple). L'inconvénient de cette solution est qu'elle nécessite beaucoup de personnel en « front-office ». Mais si l'on fractionne l'offre de prestations, on peut reprendre les distinctions faites en Partie 1 (informations générales et directionnelles, assistance technique, recherche bibliographique) et distinguer les compétences professionnelles requises. C'est une solution pour retrouver la mixité des personnels ou avoir recours à des aides extérieures : moniteurs-étudiants, tuteurs, etc.

Option 2 : La mise en espace peut aussi consister à choisir des canaux différents, par exemple un espace réel et didactique pour les 1^{er} et 2^{ème} cycles dans la BUST et un service virtuel, à distance, d'assistance et de prestations à la demande pour les enseignants chercheurs. Il s'agit d'interpeller différemment les différents publics. Là encore la solution est gourmande en personnel, à la fois en « front-office » et en « back-office » et nécessite du personnel spécialisé.

Option 3 : L'accent pourrait être mis sur la formation des utilisateurs, notamment celle des étudiants, ce qui permettrait de mettre en cohérence l'offre de prestations avec leurs besoins dans le cadre des études. Ceci implique d'intensifier les relations avec les enseignants et de trouver un mode de fonctionnement qui n'alourdisse pas inconsidérément la charge de travail du personnel de la bibliothèque. Ce peut être par exemple l'organisation d'un tutorat pour les

étudiants au sein du PRMC avec des étudiants avancés ou bien à distance, de manière automatisée, par l'intermédiaire du site web de la bibliothèque.

Option 4 : On peut aussi penser à une offre globale comportant des niveaux de prestations différenciés. La position stratégique du PRMC à l'entrée de la BUST et au carrefour des divers espaces lui confère une image forte et symbolique qu'il faudrait exploiter. Le PRMC pourrait être une sorte de « gare de triage », un « portail d'accès » aux richesses documentaires, qu'elles soient à la BUST ou ailleurs, ou bien une sorte d'« agora » documentaire. Dans ce cas là, il serait préférable de garder son unité et de la renforcer par un aménagement évocateur. Son équipement informatique et multimédia et les prestations à distance qui l'accompagnent, contribueraient à cette image, ainsi qu'un site web repensé dans cette logique.

5. Conditions de faisabilité

Définir des priorités

Les pistes présentées ne s'excluent pas entre elles, mais elles ne peuvent être développées en même temps. Chacune implique des priorités différentes. Celles-ci doivent être dictées par le résultat de l'étude sur les publics et leurs besoins mais aussi par les opportunités de financement et de partenariat.

L'option 1 est la plus simple à mettre en place et la plus proche du fonctionnement actuel.

L'option 2 nécessite une étude des besoins et une étude de faisabilité car on ne connaît pas bien les besoins des chercheurs et les services à distance de la BUST sont encore peu développés. Mais on pourrait penser à des services simples au départ. L'investissement en matériel et en moyen humain peut être lourd

L'option 3 est complémentaire de l'option 2 mais nécessite la sensibilisation des UFR à cette question et beaucoup de travail avec les enseignants, avant une mise en œuvre, éventuellement avec des étudiants avancés.

L'option 4 peut se décliner en deux étapes : un regroupement des services actuels dans un premier temps, une transposition de ces services à distance dans un second temps, par l'intermédiaire d'un système d'information à l'université.

Pour choisir une solution pour l'ouverture du PRMC, les douze mois à venir doivent être mis à profit. Un échéancier des actions à mener peut tenir compte de ces questions et prévoir d'y répondre à mi-parcours au terme d'une réflexion de groupe. Le personnel de référence devra y participer, mais aussi des représentants des différents services ouverts au public (salles de lecture, prêt-retour, communication des ouvrages, PEB, etc.) et notamment le personnel de catégorie C et assistants.

➤ **Moyens nécessaires :**

Quelque soit l'option choisie, l'augmentation de la fréquentation des publics devrait entraîner un besoin accru de personnel. Le PRMC devrait nécessiter la création de deux à trois postes supplémentaires ainsi que l'attribution, au minimum, d'un mi-temps pour le responsable du service et chef du projet.

L'équipement informatique et multimédia est déjà prévu au contrat de plan quadriennal et les frais d'équipement en mobilier et de signalétique sont inclus dans le coût de l'extension de la BUST (les tables filantes en mezzanine seront fabriquées pour l'occasion, le reste des meubles bénéficieront d'un budget spécifique de l'université).

Les développements technologiques devraient pouvoir bénéficier d'un partenariat avec les autres structures de l'université dans le cadre du réseau aquitain d'enseignement multimédia.

L'enquête sur les publics et les besoins peut se faire avec l'aide des étudiants de l'IUT Métiers du livre de l'université de Bordeaux 3 ou des étudiants d'une école de commerce ou de marketing.

Les formations du personnel seront incluses dans le plan de formation de la BUST et bénéficieront du financement habituel.

Partie 4 : Mise en œuvre

Objectifs	Résultats attendus	Actions	Critères d'évaluation
Optimiser l'accueil des publics	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Créer un service visible et compréhensible ➤ Créer un service attrayant et fonctionnel 	<ul style="list-style-type: none"> - Signalétique du PRMC et du hall confiée à un designer au titre du 1% culturel - Trouver un nom évocateur pour le PRMC - Choix des meubles : visibilité, esthétique, ergonomie, évolutivité, cohérence avec le lieu - Implantation des meubles - Organiser la maintenance des matériels 	<ul style="list-style-type: none"> • Proportion de questions concernant l'orientation • Taux d'occupation des installations • Ergonomie des installations • Performance des matériels
Veiller à la satisfaction des besoins	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaître les publics et répondre à leurs besoins ➤ Quantifier la fréquentation et suivre l'évolution de celle-ci ➤ Augmenter la qualité des prestations 	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête : établir un panel, entretiens semi-directifs et questionnaires, analyse des résultats - Statistiques de consultation des outils électroniques et documents multimédia 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de pénétration des publics • Indice de satisfaction • Taux de consultation
Valoriser les ressources documentaires	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Avoir une offre papier centralisée, attrayante et à jour ➤ Avoir une offre électronique cohérente, accessible et compréhensible 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation du fonds. Définition d'un plan d'acquisition et de règles de désherbage, application - Acquisitions en partenariat avec les professeurs - Adaptation du plan de classement - Accès généralisé à tous les outils en ligne, sur tout le campus - Promouvoir l'offre : mailing, refonte du site web et des interfaces de consultation - Produire des aides et guides (papier et en ligne), diffuser - Etude de faisabilité de l'usage du chat au service de référence « virtuel » 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de fréquentation • Critères d'acquisition • Statistiques de consultation
Développer les compétences du personnel	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Animer l'équipe de référence ➤ Avoir des informations exactes et à jour ➤ Gérer les connaissances et les compétences ➤ Augmenter les connaissances et les compétences ➤ Formaliser les prestations à effectuer et les procédures, établir des profils de postes 	<ul style="list-style-type: none"> - Nommer un responsable du service et de l'équipe - Trouver des personnes référentes - Organiser le circuit de l'information - Organiser la mutualisation des connaissances - Continuer la formation sur les bases de données - Formation aux ressources de la nouvelle BUST - Formation à l'entretien de référence - Formation de formateurs - Décider des prestations à effectuer, les décrire 	<ul style="list-style-type: none"> • Existence d'un travail collaboratif • Délais de circulation de l'information • Compétences des personnels • Compétences des publics formés • Satisfaction des publics formés
Gérer la veille	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Constituer des connaissances 	<ul style="list-style-type: none"> - Etude comparative des contenus et des 	<ul style="list-style-type: none"> • Critères d'acquisition

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Produire de l'information ➤ Travailler en réseau ➤ Prévoir les évolutions du service 	fonctionnalités des différents outils électroniques - Collecte d'informations sur les structures documentaires partenaires, internes et externes - Veille sur l'actualité de la fonction de référence, perspectives et évolution	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance professionnelle • Critères de performances des prestations de référence • Prospective
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Actions à mener	Nov 2002	Déc 2002	Janv 2003	Févr 2003	Mars 2003	Avr 2003	Mai 2003	Juin 2003	Juil 2003	Août 2003	Sept 2003	Oct 2003
Confier la signalétique à un designer (1% culturel)												
Réalisation de la signalétique												
Trouver un nom évocateur pour le PRMC												
Choix des meubles et commande												
Prévision de l'implantation des meubles												
Installation des meubles et des collections												
Enquête sur les publics et leurs besoins												
Statistiques de consultation des outils électroniques et multimédia												
Choix d'une option d'organisation pour le PRMC												
Evaluation du fonds + règles d'acquisition + plan de classement												
Désherbage, restauration des ouvrages, acquisitions												
Livraison de l'extension de la BUST, fin de la phase 1 des travaux.												
Promotion de l'offre 1: campagne de communication sur l'ouverture du service												
Promotion de l'offre 2 : refonte du site web et des interfaces de consultation												

Actions à mener	Nov 2002	Déc 2002	Janv 2003	Févr 2003	Mars 2003	Avr 2003	Mai 2003	Juin 2003	Juil 2003	Août 2003	Sept 2003	Oct 2003
Production d'aides papier et en ligne												→
Etude de faisabilité du « chat », référence virtuelle				→	→							
Généraliser l'accès en ligne à tous les outils												→
	→											
Organiser le circuit de l'information		→										
Organiser la mutualisation des connaissances		→										
Formaliser les prestations et profils de postes						→	→	→				
Continuer la formation sur les bases de données	→			→			→				→	
Formation aux ressources de la nouvelle BUST											→	→
Formation à l'entretien de référence					→							
Formation de formateurs											→	
Etude comparative des différents outils électroniques	→	→	→									
Collecte d'informations sur les partenaires		→	→	→								
Mise en place de partenariats				→	→	→	→	→	→	→	→	→
Veille sur l'actualité de la fonction de référence		→			→			→				

Conclusion

L'ouverture du nouveau PRMC devrait pouvoir se faire en septembre 2003. Il faudra cependant continuer les efforts pour faire progresser ce service. Durant l'année 2003-2004, une première évaluation des actions engagées guidera cette entreprise.

Bibliographie

Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies

Assises internationales du PNER : questions juridiques liées à la numérisation à des fins d'enseignement et de recherche. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2002, vol. 39, n°1-2, pp. 56-63.

CHARTRON, Ghislaine, dir. *Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages*. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 2002. (Bibliothèques).

DEMAILLY, Jean-Pierre. Enseignement des sciences et environnement de travail des enseignants et enseignants-chercheurs : extraits du rapport transmis au gouvernement début août 2001. *La revue de l'EPI*, 2001, septembre, n°103, pp. 30-49.

Formation via Internet : expériences européennes : dossier. *Actualité de la formation permanente*, 2001, septembre-octobre, n°174.

GAUBET, Françoise ; LIEBER, Claudine. USA : le numérique contraint les bibliothèques au changement. *Livres Hebdo*, 30 août 2002, n° 479, pp.88-90.

IFLA 2001 : les bibliothèques à l'heure de la connaissance globale. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2001, vol. 38, n°5-6, pp. 316-322.

JACQUESSON, Alain. *L'informatisation des bibliothèques : historique, stratégie et perspectives*. nouv. éd. Paris : Cercle de la Librairie, 1995, 362 p. (Bibliothèques).

JACQUESSON, Alain ; RIVIER, Alexis. *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux*. Paris : Cercle de la librairie, 1999, 377 p. (Bibliothèques).

JOLLY, Claude. Le plan U3M et les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur. *Techniques et architecture*, juin-juillet 2001, n°454, pp.80-83. Disponible en ligne : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/U3m/planU3M.htm> (consulté le 15/07/02)

LACHENAUD, Jean-philippe. Bibliothèques universitaires : le temps des mutations. *Les rapports du sénat*, 1998-1999, n°59, pp.1-91.

LE MOAL, Jean-Claude. La documentation numérique : concurrence et rivalités. *BBF*, 2002, t. 47, n°1, pp. 68-72.

LE MOAL, Jean-Claude ; HIDOINE, Bernard, dir. *Bibliothèques numériques : cours INRIA, 9-13 octobre 2000, La Bresse*. Paris : ADBS Éditions, 2000, 243 p. (Sciences de l'Information. Série Etudes et Techniques).

MARBEAU, Victor. Les technologies de l'information et de la communication en éducation (TICE) : le nouveau statut du document, les nouvelles approches documentaires. *La revue de l'EPI*, 2001, mars, n° 101, pp. 47-57.

MUET, Florence. Services et revues électroniques dans l'enseignement supérieur : synthèse de quelques enquêtes récentes sur les usages. *BBF*, 1999, t. 44, n°5, pp. 18-23.

VAN DOOREN, Bruno, rap. *Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies : [rapport remis au ministre de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie en juin 1999]*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren/depart1.htm> (consulté le 01/07/02).

Bibliothèques et enseignement

Arrêté du 23 avril 2002 relatif aux études universitaires conduisant au grade de licence. [en ligne] Disponible sur : <http://www.cpu.fr/TextesRef/TextesRef.asp?Id=241> (visité le 07/07/02).

Bibliothèques et éducation permanente : dossier. *BBF*, 2002, t. 47, n°3.

TOVOTE, Christina. Un nouveau type d'étudiant ? : rôle des bibliothèques universitaires et des bibliothécaires dans la formation permanente au savoir. *BBF*, 2001, t. 46, n°4, 6 p.

L'université de Bordeaux 1 et la documentation

Contrat de plan Etat-Région Aquitaine 2000-2006 : volet enseignement supérieur (extraits).

L'énergie du savoir : [plaquette de présentation et de promotion]. Bordeaux : Université de Bordeaux 1, [2000 ?]

Etude de programmation de l'extension-restructuration de la bibliothèque universitaire scientifique et technique : programme fonctionnel. Paris ;Toulouse : Setec organisation, avril 2001

U3M-CPER : descriptif de la fiche projet n°4 : Réseau aquitain d'enseignement supérieur multi-média. Bordeaux : Académie de Bordeaux [s. d.], 4 p.

Services de référence : définition et généralités

BOPP, Richard E. ; SMITH, Linda C., Eds. 2d ed. *Reference and information services : an introduction.* Englewood (Colorado) : Libraries unlimited, 1995, 626 p. (Library science text series).

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* Nouv.éd. Paris : Cercle de la librairie, 1999, 444 p. (Bibliothèques).

DE KAENEL, Isabelle, Dir. *Les services de référence : leur place dans les réseaux et systèmes d'information documentaire* : actes des Journées IES 1991, organisées par l'Ecole supérieure d'information documentaire (E.S.I.D.) de l'Institut d'études sociales. Genève : Les Editions IES, 1992, 135 p. (Nouveaux cahiers de l'I.E.S., 1).

Services de référence : création et gestion

BAKKER, Trix. Virtual reference services : connecting users with experts and supporting the development of skills. *LIBER – 31st Annual general conference, July 3, 2002.* [en ligne], Disponible sur :

http://www.kfunigraz.ac.at/ub/veranstaltungen/liber2002/paper_bakker.pdf (consulté le 26/07/02)

CORRALL, Sheila ; BREWERTON, Antony. 4. Information services. In *The new professional's handbook : your guide to information services management.* London : Library association Publishing, 1999, [313 p.]

GIAPPICONI, Thierry ; CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques : programmer , organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public.* Paris : Cercle de la librairie, 1997, 264 p. (Bibliothèques).

KOENIG, Marie-Hélène, Dir. *Connaître les publics : savoir pour agir.* Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1998, 152 p. (La boîte à outils, 8).

LAMY, Jean-Philippe. Evaluer un service de référence : quelques outils. *BBF*, 2000, t. 46, n°4, pp. 82-88.

MAYERE, Anne ; MUET, Florence. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités. *BBF*, 1997, t. 43, n°1, pp. 11-19.

MUET, Florence ; SALAUN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation.* Nouv. éd. Paris : Cercle de la Librairie, 2001, 223 p. (Bibliothèques).

OLDROYD, Margaret, Ed. *Staff development in academic libraries : present practice and future challenges.* London : Library association publishing, 1997, 148 p.

SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs.* Paris : ADBS, 1992, 153 p. (Sciences de l'Information. Série Etudes et Techniques).

VERRY-JOLIVET, Corinne, dir. *Créer et gérer un service de référence.* Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1996, 143 p. (La boîte à outil, 3).

Formation des personnels

ESTERMANN, Yolande ; JACQUESSON, Alain. Quelle formation pour les bibliothèques numériques ? *BBF*, 2000, t. 45, n°5, pp. 4-13.

LAMY, Jean-Philippe. L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové. *BBF*, 1998, t. 43, n°6, pp. 52-58.

McDANIEL, Julie Ann ; OHLES, Judith K. *Training paraprofessionals for reference service : a how-to-do-it manual for librarians.* New-York : Neal-Schuman publishers, 1993, 180 p. (How-to-do-it manuals for libraries, 30).

RENOUF, Brigitte ; TOSELLO-BANCAL, Jean-Emile. Formation continue des personnels des bibliothèques de l'Enseignement supérieur : vers un renforcement de la dynamique de réseau. *BBF*, 2002, t. 47, n°3, pp. 23-30.

Formation des usagers

DENECKER, Claire. *Les compétences documentaires : des processus mentaux à l'utilisation de l'information*, préf. de Paul Thirion. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2002, 208 p.

RIONDET, Odile, Dir. *Former les utilisateurs de la bibliothèque.*, Villeurbanne, Enssib, 2000, 239 p. (La boîte à outils, 10).

Bibliographie scientifique et politique d'acquisition

DE LA VEGA, Josette F. *La communication scientifique à l'épreuve de l'Internet : l'émergence d'un nouveau modèle*, préf. de Edouard Brézin, avant-propos de Jean-Michel Salaün. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2000, 253 p. (Référence).

SUCH, Marie-France ; PEROL, Dominique. *Initiation à la bibliographie scientifique.* [S. l.] : Promodis, 1987, 303 p.

WALFORD, Albert John. *Walford's guide to reference material : generalities, languages, the art and literature.* Vol. 1. Science and technology. 1996.

Services de référence : espaces et aménagements

BISBROUCK, Marie-Françoise ; RENOULT, Daniel dir. *Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1993, 303 p. (Bibliothèques).

BISBROUCK, Marie-Françoise. Les bibliothèques universitaires : l'évaluation des nouveaux bâtiments. *BBF*, 2000, t. 45, n°3, p. 31-38.

BOUROULLEC, Ronan ; LAVILLE, Antoine ; GIAPPICONI, Thierry. Création artistique et ergonomique des banques d'accueil et de prêt : le cas de la nouvelle bibliothèque de Fresnes. *BBF*, 1998, t. 43, n°6, pp. 46-50.

CHARENTREAU, Anne-Marie ; GASCUEL, Jacqueline. *Votre Bâtiment de A à Z : memento à l'usage des bibliothécaires.* Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2000, 314 p. (Bibliothèques).

GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque.* Nouv.éd.entièrement refondue. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 1993, 420 p. (Bibliothèques).

LAMY, Jean-Philippe. Les espaces d'information : éléments de programmation. *BBF*, 2001, t. 45, n°3, pp. 83-88.

Table des annexes

ANNEXE 1 : LES TROIS PRINCIPALES FONCTIONS DE REFERENCE.....	I
ANNEXE 2 : L'UNIVERSITE DE BORDEAUX 1 EN CHIFFRES.....	II
ANNEXE 3 : VUES DE LA BUST	III
ANNEXE 4 : LES REGLES D'OR DU SERVICE DE REFERENCE.....	IV
ANNEXE 5: LA FONCTION REFERENCE : TABLEAU DE SYNTHESE DES OBSERVATIONS DANS TROIS ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR :.....	V
ANNEXE 6 : NIVEAU INTERMEDIAIRE : PLAN D'IMPLANTATION DU PRMC.....	VI
ANNEXE 7 : NOTES DE FIN DE TEXTE.....	VII

Annexe 1 : Les trois principales fonctions de référence

1. La mise à disposition et la recherche d'information :

- Offre en accès libre d'une collection actualisée d'ouvrages et d'outils de référence
- Orientation des lecteurs et explications des règles d'utilisation des services de l'établissement, information « directionnelle » (ou « topographique ») vers les documents primaires possédés par la bibliothèque (*general and directional information*)
- Fourniture d'information factuelle rapide : noms, dates, adresses, chiffres ... (*ready reference*) par une recherche dans les sources possédées par le service de référence ou dans les collections de la bibliothèque, voire sur Internet
- Fourniture d'information bibliographique (ou « secondaire ») à partir des outils accessibles au service de référence, sur place ou « en ligne » (*bibliographic verification*)
- Fourniture de documents primaires externes (*document delivery*) : prêt entre bibliothèque (PEB) (*interlibrary loan ou ILL*), consultation de banque de données en ligne en texte intégral (*fulltext database search*)
- Orientation vers d'autres centres de ressources (*information and referral service*)

2. La formation :

- Formation à la méthodologie documentaire et aux outils de recherche (*library instruction*) : en face à face (*one to one*) ou en groupe (*group instruction*)

3. L'assistance et le conseil (guidance):

- Création et diffusion de guides et de produits documentaires thématiques
- Assistance dans l'utilisation des outils de références sur papier et électroniques (*technical assistance*)
- Recherche documentaire informatisée (*database search*) avec le demandeur, conseil dans la sélection des outils de recherche et des sources (*research assistance*), recherche approfondie pour le compte du demandeur
- Veille documentaire avec profil (*selective dissemination of information*)

Annexe 2 : L'université de Bordeaux 1 en chiffres**L'université :**

- Site web : <http://www.cribx1.u-bordeaux.fr>
- 11000 étudiants, 1200 chercheurs et enseignants chercheurs
- 5 UFR : Mathématiques et Informatiques, Chimie, Physique, Sciences biologiques, Sciences de la terre et de la mer
- 2 écoles d'ingénieurs : MatMéca (Modélisation mathématique et mécanique) et ISTAB (Institut des Sciences et Techniques des Aliments de Bordeaux)
- 2 établissements rattachés : ENSERB (Ecole nationale supérieure d'Electronique et de Radioélectricité) , ENSCPB (Ecole nationale supérieure de Chimie et de Physique de Bordeaux),
- 1 IUT, 1 Observatoire astronomique
- 46 laboratoires, dont 31 liés au CNRS ou aux grands organismes de recherche
- 61 hectares et 222 372 m² de locaux répartis sur 5 communes de l'agglomération bordelaise
- Des sites à Agen, Arcachon, Périgueux-les-Eysies

Le SCD :

- Site web : <http://doc.bx1.u-bordeaux.fr>
- 2 bibliothèques intégrées : BUST, Bibliothèque de la Station marine d'Arcachon
- 24 bibliothèques associées rattachées soit à une UFR, un institut ou à un laboratoire
- plus de 180 000 ouvrages et thèses, 1440 revues en cours d'abonnement

La BUST actuelle :

- Site web : <http://doc.bx1.u-bordeaux.fr/sciences>
- date de construction du bâtiment : 1965
- près de 7900 inscrits
- s'adresse aux étudiants et enseignants chercheurs de Bordeaux 1 et des autres universités bordelaises, mais aussi aux entreprises et industries régionales
- plus de 74000 ouvrages dont 47000 en libre accès (soit 63%)
- 2000 titres de périodiques papier dont 336 en cours
- 2600 périodiques électroniques, 13 bases de données bibliographiques en ligne
- rythme d'accroissement des collections : 5000 volumes par an.
- 5200 m² dans œuvre, 600 places, soit 12 inscrits par place

Annexe 3 : Vues de la BUST

La BUST actuelle, façade Sud¹⁷



Le futur projet, façade Nord-Ouest

Annexe 4 : Les règles d'or du service de référence**Le Service de Référence (selon Bertrand Calenge¹⁸)**

« Il part d'un **besoin d'information dûment analysé**, et non d'une offre documentaire préétablie ».

« La relation à l'utilisateur est fondée sur une **prestation personnalisée**. L'offre qui lui est faite se présente d'abord comme une **écoute de son besoin** ».

« Un service de référence se préoccupe prioritairement de l'information à apporter avant de se soucier de la documentation possédée. **Le niveau et la nature du public visé sont préalables à la constitution du fonds** et c'est d'abord **la compétence de l'agent capable d'expertiser la demande qui fera l'objet d'une réflexion** avant la perfection ou la complétude des outils ». La connaissance des publics et la formation du personnel de référence s'avèrent donc capitales.

« **Un service de référence recherche son articulation avec le reste de la bibliothèque et ses ressources**. Il ne s'agit ni de faire double emploi, ni de se constituer en unité indépendante ». Au contraire, il s'agit d'utiliser l'ensemble des ressources de l'établissement.

« **Il s'organise sur un créneau et en relation avec des partenaires** ». On peut penser, et nous le rajoutons, au contexte du service commun de la documentation et au réseau des producteurs et fournisseurs de ressources pédagogiques et scientifiques de l'université (en l'occurrence, espaces Alpha, Oméga, service Ulysse, services informatiques, UFRs, laboratoires de recherche, etc.), mais aussi aux réseaux de la documentation universitaire, scientifique, économique et industrielle plus vastes : région, pays, etc..

« **Un service de référence est amené à construire des outils propres à l'aider à répondre aux besoins d'information de son public** ».

« **Le service de référence est identifié comme un lieu spécifique, avec son espace, ses personnels, ses moyens**. Cette identification est nécessaire à la fois pour la définition de sa mission dans l'établissement et pour un repérage clair de la part de ses visiteurs ».

Annexe 5: La fonction référence : tableau de synthèse des observations dans trois établissements d'enseignement supérieur :

Bibliothèque	Distribution Information	Formation utilisateurs	Conseil	Front-office	Back-office
BU Sciences	<i>Prépondérante</i> Collection de référence Personnalisée Pas d'Accueil	<i>A organiser</i>	<i>A optimiser</i> Peu présent	<i>Prépondérant</i> Centralisé, zones selon publics Personnalisé	<i>A optimiser</i> A la création
BU Richter	<i>Importante</i> Plusieurs services Personnalisée Pas d'Accueil	<i>A organiser</i>	<i>A optimiser</i> mais existant	<i>Important</i> Multiple, selon publics Personnalisé	<i>A optimiser</i> mais présent
Doc'INSA	<i>Solutions technique et spatiales</i> Automatisée Fonction Accueil	<i>Prépondérante</i> Liée aux cursus	<i>Important</i> personnalisé Fonction tutorat liée à la formation	<i>Adapté aux contraintes</i> Espace unique Personnalisé	<i>Prépondérant</i> En partie automatisé

Les trois bibliothèques observées fournissent toutes un service personnalisé dont une partie au moins est effectuée en présentiel. Les BU Sciences et Richter de Montpellier répondent à des publics nombreux et très différenciés (différents niveaux de cursus, présence de publics non-universitaires), ce qui les ont conduit à choisir des « front-offices » organisés en différentes zones ou espaces spécifiques, essentiellement consacrés à la mise à disposition d'outils d'information et de recherche, selon les publics. La part de « back-office » est faible. La fonction Accueil est distinguée de la fonction référence. Le public de Doc'INSA, moins différencié, est composé d'étudiants ingénieurs. Les effectifs sont moins importants. Doc'INSA a choisit un « front-office » unique qui intègre la fonction Accueil. Sa charge de « back-office » est conséquente et conduit en partie à une production liée à la formation et à la diffusion automatisées.

La mise en espace des collections et leur organisation très pédagogique, ainsi que l'attention portée aux acquisitions, sont à retenir dans l'exemple de Montpellier sciences. A la bibliothèque Richter, les efforts réalisés pour la formation du personnel et la communication en interne et vers les usagers sont intéressants. Enfin, l'expérience de Doc'INSA montre à quel point la question de la formation des utilisateurs à la recherche documentaire est féconde. Inscrite dans une démarche de partenariat avec les enseignants et en relation avec les cursus, elle légitime la place de la documentation dans l'établissement et permet la conception et la réalisation d'outils efficaces de diffusion des ressources et d'apprentissage de la recherche documentaire.

Annexe 6 : Niveau intermédiaire : plan d'implantation du PRMC

Annexe 7 : Notes de fin de texte

¹ LACHENAUD, J. M. 1998-1999.

² VAN DOOREN, B. rap. 1999. <http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren/depart1.htm>

³ JOLLY, C., 2001. <http://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/U3m/planU3M.htm>

⁴ MAYERE, A. ; MUET, F., BBF, 1997, t. 43, n°1, pp. 11-19.

⁵ BAKKER, T. 2002.

http://www.kfunigraz.ac.at/ub/veranstaltungen/liber2002/paper_bakker.pdf

⁶ GAUBET, F. ; LIEBER, C. Livres Hebdo, 30 août 2002, n° 479, pp.88-90.

⁷ CHARTRON, G. dir. 2002.

⁸ Cf. les négociations pour obtenir des pays membres de la communauté européenne qu'ils acceptent les exceptions d'application pour l'enseignement, la recherche et les bibliothèques, contenues dans la directive européenne sur « l'harmonisation de certains aspects du droit d'auteur et des droits voisins dans la société de l'information ».

⁹ Décret du 8 avril 2002 relatif aux grades et titres universitaires, n°2002-481. Disponible en ligne : <http://www.cpu.fr/TextesRef/TextesRef.asp?Id=234>

¹⁰ Cf. l'approche traditionnelle mais très didactique de certains ouvrages de méthodologie concernant la recherche documentaire en sciences : SUCH, PEROL, 1987 et WALFORD, 1977.

¹¹ http://www.biu.univ-montp1.fr/bu_sciences/sciences/Sciencesrefer.html

¹² <http://www.biu.univ-montp1.fr>

¹³ <http://libris.grenet.fr/arpem>

¹⁴ <http://csidoc.insa-lyon.fr>

¹⁵ LAMY, J.-P., BBF, 1998, t. 43, n°6, pp. 52-58.

¹⁶ LAMY, J.-P., BBF, 2001, t. 45, n°3, pp. 83-88.

¹⁷ <http://doc.bx1.u-bordeaux.fr/sciences/PlanBU/planbu.htm>

¹⁸ CALENGE, B., 1996.