



HAL
open science

L'accès aux collections physiques de la Bpi

Cécile Etesse

► **To cite this version:**

Cécile Etesse. L'accès aux collections physiques de la Bpi. [Rapport de recherche] Bibliothèque Publique d'Information. 2014. sic_01099913

HAL Id: sic_01099913

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01099913v1

Submitted on 5 Jan 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

L'accès aux collections physiques de la Bpi

Cécile Etesse
Sous la direction de Sandra Aubry et Christophe Evans

Juillet 2014

Introduction	3
I. L'accès aux collections, une réflexion de longue date à la Bpi	3
A) Retour sur les enquêtes passées.....	3
1. <i>Stratégies de lecteurs dans l'accès aux collections</i>	3
2. <i>Recours aux bibliothécaires et consultation des collections physiques</i>	5
B) Présentation de l'enquête	7
1. <i>Objectifs et Méthode</i>	7
2. <i>Une enquête préalable auprès des vacataires de rangement</i>	8
II. Synthèse des résultats	9
A) Entretiens exploratoires et observation de l'atelier FLE.....	9
1. <i>Des difficultés de repérage liées à la signalétique</i>	9
2. <i>Un certain désintérêt pour la classification</i>	10
3. <i>Un recours inégal aux bibliothécaires</i>	10
B) Benchmarking	11
1. <i>Le personnel d'accueil</i>	11
2. <i>Collections et communication</i>	12
III. Quelques pistes d'évolution	12
A) Vers une harmonisation des pratiques d'accueil ?	13
B) Signalétique et classification	14
Conclusion	16
Annexes	20

Introduction

En 1985, dans son essai, *Le clair et l'obscur*, Anne Dujol s'interrogeait déjà sur le décalage existant entre « l'usage virtuel de la bibliothèque, (celui attendu des usagers, et pour lequel les bibliothécaires produisent des outils), et l'usage réel de la bibliothèque, c'est-à-dire les pratiques d'accès au livre du public ». Or, dans une bibliothèque en libre accès, ouverte à l'évolution des mentalités (tentation de l'immédiateté, pratiques culturelles nomades, économie de la connaissance, formation tout au long de la vie,...) des imaginaires, et aux mutations technologiques, ce questionnement doit toujours être réactivé : comment faciliter le cheminement vers le document physique, son repérage dans la richesse des collections offertes ? Cette interrogation a donné lieu à une enquête qui fait l'objet de cette synthèse.

Ainsi, après un retour sur des enquêtes passées qui viendront enrichir notre réflexion, les objectifs de l'enquête sur l'accès aux collections, sa méthodologie et ses évolutions seront présentés. Après l'évocation des résultats obtenus, soit grâce aux entretiens exploratoires, soit à travers la démarche de *benchmarking*, seront proposées des pistes d'évolution, élaborées à partir des observations recueillies.

I. L'accès aux collections, une réflexion de longue date à la Bpi

La Bpi a fondé sa légitimité et son identité singulière d'équipement expérimental à travers des enquêtes répétées portant en particulier sur les pratiques des usagers. L'accès aux collections physiques a ainsi déjà fait l'objet de diverses études, ce que montre un rapide retour sur les enquêtes passées.

A) Retour sur les enquêtes passées

Anne Dujol et Jean-François Barbier-Bouvet ont tous deux fait progresser la réflexion sur les stratégies des lecteurs dans l'accès aux collections ; tandis que les semaines tests ont permis de sonder le recours fait aux bibliothécaires et la consultation des collections physiques.

1. Stratégies de lecteurs dans l'accès aux collections

Les résultats de l'enquête menée en 1985 par Anne Dujol¹ pour le service des Etudes et de la recherche de la Bpi ont permis de révéler les pratiques de recherche et de repérage alors mises en œuvre par les usagers. Cette étude qualitative menée sur la classe 9 auprès d'usagers interrogés « en situation de recherche, ce qui supposait un parcours physique et / ou intellectuel » a ainsi montré que les lecteurs se repéraient selon une logique relevant de la localisation « cartographique » et non de la compréhension de la démarche intellectuelle de la classification. Pour la plupart, on ne constatait pas de mise en « relation entre l'intitulé et l'indice CDU, entre le contenu des livres et la codification ». Quand c'était le cas, le

¹ Dujol, Anne, *Le clair et l'obscur : perception et usages de la classification par le public de la BPI*, Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1985, Collection Etudes et recherche - Bibliothèque publique d'information.

rapprochement, c'est-à-dire la compréhension des « principes de base de la classification encyclopédique », restait superficiel.

D'autre part, l'enquête a révélé que les lecteurs ne cherchaient pas à avoir une approche exhaustive du sujet de leur recherche, même s'ils connaissaient l'existence d'autres ressources à un autre endroit de la bibliothèque. Anne Dujol a également mis en valeur l'importance de la pratique du butinage qui favorisait les découvertes fortuites et traduisait le plaisir du « contact direct avec les documents ». La majorité des lecteurs semblait ainsi indépendante. Ce faible recours aux bibliothécaires renvoyait aux limites d'un système bibliothéconomique complexe qui nécessite l'entremise d'un professionnel. Selon, Anne Dujol, cette mode de fonctionnement exige une indexation précise et pertinente permettant une mise en espace logique et adaptée aux pratiques de recherche.

Les méthodes employées par les usagers évoquaient en effet des pratiques de recherche observées en librairie : ils repéraient tout d'abord « l'endroit où « ça [devait] » se trouver, puis à l'intérieur de cet espace supposé comme étant l'unique réponse à la question, [ils passaient] en revue, un à un tous les documents ». Dans ce cadre, le « titre fonctionne comme l'indicateur du contenu du rayon ». Les usagers adoptaient ainsi une stratégie de recherche ouverte, et nombre d'entre eux ne venaient pas chercher un titre précis. Leur démarche était donc approximative, exploratoire mais la majorité l'estimait préférable à la quête, complexe et aléatoire, d'un document précis. La recherche instinctive était jugée plus rapide et plus rentable que la recherche « orthodoxe » qui impliquait une utilisation du catalogue et / ou du personnel.

Les usagers ne jugeaient dans l'ensemble pas suffisamment profitable de consacrer leur énergie à comprendre le fonctionnement de la classification. Ainsi, la signalétique, elle se substituait à la classification plus qu'elle ne l'expliquait, Anne Dujol remarquant d'ailleurs que « seule la division du fonds et de l'espace par disciplines est totalement perçue et acceptée par les usagers ». La signalétique directionnelle de l'époque ne fournissait pas d'indication précise sur les indices et engendrait les critiques des lecteurs utilisant le catalogue, mais semblait satisfaire ceux adoptant une démarche instinctive. « Les tactiques spatiales sont les plus rentables à la découverte comme à la compréhension du système ». Améliorer la recherche, ce serait donc optimiser le rayon et non le catalogue.

Le libre accès étant encore relativement peu répandu, ces pratiques étaient considérées comme spécifiques à la Bpi. Les usagers la fréquentaient donc en grande partie pour le plaisir de la découverte évoqué plus haut, réservant la recherche d'un titre précis à des établissements plus traditionnels pratiquant l'accès indirect aux collections. Au-delà de la jouissance de cette liberté, ce choix semblait également dicté par un souci de pragmatisme : en effet, pourquoi chercher assistance pour obtenir un titre précis quand l'abondance de l'offre garantit de trouver seul et plus rapidement un résultat tout aussi satisfaisant.

Puis en 1986, Jean-François Barbier-Bouvet² s'interroge lui aussi sur les stratégies de recherche que développent les usagers de la Bpi et souligne dans *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou* la situation d'« hyper-choix » induite par le libre accès. Elle est doublée selon lui d'une sensation d'« encombrement » liée l'abondance documentaire et l'affluence des usagers. Il s'attache par ailleurs à montrer que la spatialisation de l'organisation intellectuelle des fonds, conséquence directe du libre accès, « entraîne chez les visiteurs la mise en œuvre de systèmes

² Barbier-Bouvet, Jean-François ; Poulain, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*. La documentation française. Paris : 1986.

de repérage et de reconnaissance extrêmement diversifiés ». Quatre types de démarche sont ainsi identifiés et corroborent les résultats d'Anne Dujol :

- La « classique », qui implique de savoir utiliser le catalogue et se repérer dans les rayonnages, repose sur la recherche d'un document préalablement identifié, par sa cote et son emplacement théorique. Cette démarche rigoureuse, homologue à la logique de classement, semblait paradoxalement rencontrer le plus de déboires.
- La « systématique », l'une des plus souvent adoptées. Dans ce cas de figure, l'organisation spatiale se substitue au catalogue : une fois le domaine qui l'intéresse repéré, l'utilisateur passera tous les rayons en revue. Elle est propice à la curiosité en ce qu'elle entraîne un rapprochement physique des domaines adjacents, ce qui est très apprécié. Enfin, elle a pour avantage de ne pas décevoir par l'absence d'un ouvrage, contrairement à la recherche orthodoxe.
- L'« exploratoire » relève davantage de la flânerie : l'utilisateur, attentif à la signalétique et à la mise en espace, n'a pas, contrairement aux deux démarches précédentes, de projet de recherche précis. Curieux, il est ouvert aux « propositions » qui pourront lui être faites au cours de sa déambulation, mais n'aura a priori pas recours au catalogue ou aux bibliothécaires.
- L'« interrompue », enfin, caractérise la réaction de repli face à la profusion de l'offre culturelle. L'utilisateur, submergé, préfère alors la sécurité de centres d'intérêt et de domaines déjà connus et ne s'aventurera pas dans le restant des collections.

Cependant, ces études datant des années 1980, il a paru nécessaire d'interroger les pratiques actuelles dans un contexte où le libre accès est désormais largement répandu.

2. Recours aux bibliothécaires et consultation des collections physiques

D'après les résultats de la semaine test de novembre 2010, on comptabilise une interaction aux bureaux pour cinq à sept entrées selon les jours. Les recherches documentaires simples et complexes, (démonstrations et aides à l'écran y compris), atteignent 44% de toutes les interactions. Par ailleurs, 36% du total des interactions concernent des demandes liées aux informations générales, à l'orientation dans la bibliothèque, (y compris la réorientation d'un bureau à l'autre). Notons que ce chiffre a peut-être été sous-estimé suite au mode de comptabilité des résultats retenu.

Par ailleurs, les interactions varient selon les domaines. Ainsi les recherches documentaires totalisent plus de 50% des requêtes (Droit-économie 67% ; Arts, loisirs, sports 50% ; Autoformation 52% ; Sciences et techniques 55% ; Langues et littérature 56% ; Musique 51%). A certains bureaux, l'information générale et l'orientation occupent une place soit plus importante, soit aussi importante que la recherche documentaire ; il s'agit des bureaux suivants : Information générale (49%), Philosophie, religions et sciences sociales (46%).

Dans 29% des cas, l'interaction s'est traduite par un accompagnement du lecteur, qu'il s'agisse d'une requête simple (28%) ou complexe (31%). Par contre, ce besoin d'accompagnement varie beaucoup selon les bureaux concernés. Ainsi, si dans 17% des situations, le bibliothécaire doit accompagner le lecteur en Philosophie, religions et sciences sociales, ce chiffre passe par exemple à 55% en Histoire-géographie. Des causes diverses peuvent être invoquées, parmi lesquelles : disposition des bureaux par rapport aux collections, difficulté de localisation de cotes complexes, pratiques individuelles.

Le nombre de consultations de documents pour une interaction est assez constant soit sept à douze consultations pour une interaction. Cependant, si on ne considère que les seules

interactions documentaires, on constate des écarts importants selon les bureaux. On passe de plus de 21 consultations pour une interaction en Musique, Sciences et techniques, Langues et littérature, à moins de 15 consultations pour une interaction en Philosophie, religions et sciences sociales et Autoformation. Il semble donc que dans les secteurs où les lecteurs consultent plus qu'ils n'adressent de requêtes, leur autonomie puisse être considérée comme plus importante.

Le rôle des vacataires de rangement ne saurait être négligé car ils répondent aussi à de nombreuses questions, (à peu près une aide pour dix interactions en bureau). Ainsi ils ont été sollicités 78% des fois sur la localisation d'une cote, d'une discipline, d'un sujet, et dans 22% des cas pour des informations générales concernant la bibliothèque. Là encore, le nombre de requêtes est variable selon le secteur. Ainsi on les interroge fréquemment (soit 63% des requêtes) en Droit-économie, Sciences et techniques, et Arts, loisirs et sports. Le recours à leur aide est moins fréquent en Histoire-géographie, Langues et littératures, et Philosophie, religions et sciences sociales. Notons qu'en raison des difficultés liées à la complexité des cotes au niveau 3, les demandes de localisations sont plus importantes en Arts, Histoire et Littérature : ainsi au niveau 3, 85% à 90% des demandes concernent la localisation des documents contre 71% à 77% au niveau 2.

Enfin, on peut constater que depuis l'évaluation réalisée en 2003, le volume des interactions a baissé de même que la fréquentation et le nombre de consultations. Ainsi le nombre d'interactions a reculé de 23%, alors que sur la même période, la fréquentation chutait de 27% et la consultation reculait de 28%.

La connaissance des interactions aux bureaux est précieuse, mais tenter de cerner, non pas ce que les usagers cherchent ou demandent, mais ce qu'ils consultent l'est tout autant.

En 2003 et 2005, des enquêtes portant sur l'utilisation des collections imprimées ont été effectuées à la Bpi. Leurs résultats montraient que si 30 % du fonds Langues et littératures étaient consultés, cela ne représentait que 14 % des consultations globales. A l'inverse, si les consultations en Arts, loisirs, sports et musique constituaient 23 % des consultations totales, elles ne portaient que sur 18 % du fonds de ce secteur. Ces enquêtes nous invitaient donc à une lecture nuancée des statistiques.

Ces enquêtes permettaient surtout de dégager, au delà de variations saisonnières, des tendances structurelles : un taux élevé de consultations en Sciences sociales, en Droit et en économie, en Arts, et en Sciences et des techniques ; de même, pouvait être constatée une prééminence de la part des lectures en langue française, même si les langues étrangères étaient également utilisées et représentaient 20 % des recherches en Arts et Littératures ; enfin, l'intérêt marqué pour les publications récentes, notamment dans trois domaines : Références, emploi, formation, Droit, économie, et Sciences et techniques.

Les variations portaient, quant à elles, sur le recul des multi-consultations, sur la hausse des exemplaires différents consultés, qui traduisait une diversification des usages, et sur le maintien ou même la montée des consultations dans des domaines moins académiques (cuisine, ésotérisme, religions, généalogie) ; elles pouvaient être rapprochées de la baisse constatée au cours des semaines tests du public étudiant.

Ainsi, ces enquêtes même si elles ne permettaient pas de restituer finement les comportements des lecteurs et ne renseignaient pas la nature de la consultation (butinage ou lecture approfondie), ont eu le mérite de dessiner en creux les variations des publics et la diversité des attentes dans ce cadre très singulier que constitue la Bpi, alliant encyclopédisme, libre accès et actualité.

B) Présentation de l'enquête

Forts de tous ces enseignements, il convenait donc d'actualiser la connaissance des modalités d'accès aux collections. A cet effet, une enquête, portée par plusieurs services de la Bpi a été lancée dont les objectifs, la méthodologie et les évolutions sont présentés ci-dessous.

1. Objectifs et Méthode

Rappel du but de l'enquête : Mieux comprendre comment les usagers se repèrent au sein de la Bpi, quelles sont leurs stratégies de recherche et dans quelle mesure la classification peut leur être utile.

Les attentes initiales portaient notamment sur les spécificités de la CDU. Il s'agissait ainsi de tenter d'apporter des réponses aux questions suivantes :

- L'emplacement des parenthèses de forme et des parenthèses géographiques est-il clair? Si non, pourquoi et comment pallier les difficultés?
- Les généralités sont-elles identifiées comme étant en début d'indice (recherche par butinage)?
- Les cotes sont-elles relevées intégralement suite aux recherches effectuées sur le catalogue?
- Comment évaluer le degré nécessaire de précision des cotes et notamment des parenthèses géographiques? Même questionnements sur les guillemets.
- La distinction entre cotes à trois et quatre lettres est-elle comprise?
- Les cotes avec point sont-elles différenciées de celles avec tirets?
- La logique d'inclusion de différents domaines par secteurs est-elle perçue?
- De même, le fait que les secteurs correspondent à deux indices est-il connu?
- La logique de subdivisions (plus l'indice est grand, plus le sujet est détaillé) est-elle comprise ?

Même si le questionnaire initial et la formulation des objectifs émanaient du service Données et Accès dans cette enquête sur l'accès aux collections physiques, les services Accueil et Développement des publics, ainsi que le service Données et Accès étaient logiquement impliqués tous les trois. De plus, le service Etudes et Recherches était aussi sollicité afin de fournir un soutien méthodologique.

Une phase d'entretiens exploratoires menés auprès des publics a donc été conduite de façon à définir plus précisément le champ d'analyse de l'enquête. Il s'agissait notamment d'identifier les pistes de questionnements qui pourraient permettre aux différents services de préciser leurs attentes.

Les entretiens exploratoires ont ainsi entraîné un déplacement des interrogations en soulignant l'importance de la signalétique et du recours aux bibliothécaires dans les pratiques de recherche. En revanche, il est apparu impossible d'obtenir des usagers des informations de nature à déterminer le degré nécessaire de précision des cotes.

C'est l'une des raisons pour lesquelles, la poursuite d'enquête par des *focus groups* n'a pas été jugée pertinente. A l'inverse, l'idée d'une série de visites de bibliothèques dans le cadre d'un *benchmarking* a été retenue afin de pouvoir mettre en perspective la situation de la Bpi.

Enfin, au terme de l'enquête, des pistes d'évolution devaient être présentées.

Méthode

Entretiens exploratoires (cf. synthèse sur les entretiens exploratoires) :

- Les entretiens ont été menés dans les espaces de la Bpi.
- Deux techniques d'approche ont donc été développées. Une partie des lecteurs a ainsi été interrogée directement dans les rayonnages, tandis que pour les autres, le premier contact s'est effectué aux bureaux d'accueil.
- Ces entretiens ont été complétés par une phase d'observation depuis les différents et dans les rayonnages.
- 44 entretiens ont été conduits et 36 retranscrits, dépassant ainsi en partie le stricte cadre d'une phase exploratoire puisque les retours permettaient déjà d'atteindre une certaine redondance.

Benchmarking (cf. synthèse sur le benchmarking) :

- Une grille d'observation et d'entretien, ainsi que les critères de sélection des établissements ont été élaborés en rapport avec les objectifs définis.
- Les visites ont été effectuées sur rendez-vous avec les responsables de l'accueil ou des collections des différentes structures.
- 10 bibliothèques ont été visitées.
- Chaque visite a fait l'objet d'un compte rendu.

Enfin, le déroulement d'un atelier FLE exceptionnel proposant une chasse au trésor dans les collections de la Bpi a également fait l'objet d'une observation.

2. Une enquête préalable auprès des vacataires de rangement

Par ailleurs, cette enquête a directement fait suite à celle menée en 2012, qui visait également à tester la perception de la classification et de la signalétique. Cette dernière avait aussi été effectuée à l'initiative du service Données et Accès, mais s'était focalisée sur les vacataires de rangement. Cette étude avait notamment permis de mettre en lumière les résultats suivants :

- l'ensemble des vacataires nécessitait un temps d'adaptation, plus ou moins important selon les individus, à la CDU, considérée par la majorité comme un système de classement peu intuitif.
- Les panneaux de déroulé des cotes et les panneaux de débuts de rangées se sont avérés très utiles pour les vacataires.
- Enfin, bien que la signalétique ait tout d'abord été jugée satisfaisante, une « difficulté récurrente à repérer les différents rayons » a été remarquée.
- La logique de classement par arborescence a été jugée non-intuitive par les vacataires.
- Les retours des vacataires n'ont pas permis de déterminer si leurs difficultés de repérage relevaient de la signalétique et/ou de la classification.

Toutefois, si certaines hypothèses concernant les pratiques des publics ont pu être formulées grâce à cette enquête, il n'était pas possible de tirer pleinement profit de ses conclusions dans la mesure où les difficultés rencontrées par les vacataires de rangement ne pouvaient pas être assimilées à celles des usagers.

II. Synthèse des résultats

Compte tenu de la méthodologie adoptée, les résultats de l'enquête comprennent tout à la fois les données issues des entretiens exploratoires et les conclusions émanant du *Benchmarking*.

A) Entretiens exploratoires et observation de l'atelier FLE

Les résultats des entretiens exploratoires témoignent de difficultés de repérage liées à la signalétique, d'un désintérêt pour la classification, et d'un recours inégal aux bibliothécaires dans les pratiques actuelles.

1. Des difficultés de repérage liées à la signalétique

La confusion entre les différents étages est fréquente. En effet, les usagers ne se basant, légitimement, sur l'architecture du centre Pompidou, le « niveau 1 » est perçu comme étant le rez-de-chaussée. Ainsi, hormis pour les habitués, se rendre au « niveau 2 » les mène spontanément au « niveau 3 »... Ce fonctionnement introduit donc d'emblée une difficulté supplémentaire à s'orienter.

Les panneaux de début de rangée et des étiquettes sur les étagères sont très régulièrement utilisés et sont jugés les plus efficaces par les usagers. L'utilisation des panneaux de début de rangée implique toutefois une certaine familiarité avec l'univers des bibliothèques. De plus, les écarts, parfois trop larges, entre les cotes indiquées sur ces panneaux ne permettent pas toujours de bien identifier la bonne rangée. Enfin, ces derniers ne comportent pas d'indications sur les emplacements des cotes à parenthèses, notamment de forme, qui posent souvent problème.

Un recours moindre aux autres éléments de signalétique (grands panneaux, grands chiffres, couleurs) est en revanche à constater. Cela pourrait être dû au fait que les lecteurs n'ont pour la plupart pas une utilisation encyclopédique de la bibliothèque et par conséquent moins besoin de ces indications au quotidien. Cependant, ces éléments ne sont peut-être pas suffisamment compréhensibles et visibles : beaucoup de lecteurs ont, par exemple, estimé la taille de la police trop petite.

Ainsi, pour certains, la signalétique aux plafonds est trop encombrée, donc peu visible, et vient de surcroît se superposer aux tuyaux colorés du bâtiment. Les panneaux suspendus (tels que ceux indiquant les toilettes) sont souvent jugés trop petits. Enfin, les usagers ne regardent tout simplement pas spontanément en hauteur pour s'orienter. Les panneaux situés au-dessus des bureaux sont d'autant moins visibles que l'utilisateur, une fois arrivé à proximité, a tendance à reporter son attention sur le professionnel présent.

De plus, la hiérarchisation de l'information sur les panneaux en hauteur crée parfois une certaine confusion. C'est notamment le cas de ceux placés au-dessus des bureaux qui sont censés indiquer leur spécialisation : la mention Sciences humaines et sociales ressort, par exemple, bien plus que l'indication permettant de différencier les bureaux consacrés respectivement au droit et à la philosophie.

Par ailleurs, les « grands chiffres » basés sur la CDU, rarement repérés, semblent, de surcroît, constituer des « repères de bibliothécaires » et non une signalétique instinctivement utilisée par les lecteurs. Elle peut s'avérer pratique pour les initiés mais nécessite trop

souvent une explication, les usagers ne faisant pas le rapprochement entre les cotes et ces numéros et *a fortiori* avec les différents domaines.

Quant aux plans de correspondance cotes / rangées, ils sont globalement jugés utiles par les lecteurs qui en connaissent l'existence, certains allant même jusqu'à passer aux bureaux uniquement pour les consulter. Un certain nombre usagers a d'ailleurs exprimé des difficultés à appréhender l'organisation globale des collections et plus précisément leur répartition au sein d'un même secteur, et a déploré que ce type d'outil ne soit pas plus répandu.

En outre, la question de savoir si un secteur correspond à plusieurs indices ou si un même indice regroupe plusieurs domaines ne se pose pas pour les lecteurs. Ils viennent avant tout chercher des livres dans l'un des deux domaines (histoire ou géographie) ; la logique d'inclusion de différents domaines par secteurs leur reste donc étrangère. Quand ils opèrent un rapprochement entre un domaine (avec les grands chiffres, par exemple) et un indice, c'est en fonction de leur centre d'intérêt, souvent de façon réductrice (« le 3, c'est la socio »).

Enfin, malgré un aménagement similaire dans toute la Bpi, peu de lecteurs identifient l'espace dédié aux périodiques dans chaque secteur. Périodiques mis à part, les espaces sont particulièrement bien identifiés par les usagers munis d'un plan (généralement celui proposé sur les feuillets au format A4), comme en témoigne le déroulement de la chasse au trésor organisée dans le cadre d'un atelier FLE exceptionnel.

2. [Un certain désintérêt pour la classification](#)

La logique de subdivision et d'arborescence semble familière à un certain nombre d'usagers et en particulier aux étudiants. Pour autant, la compréhension des cotes ne les intéressent pas. Quand des explications sont demandées, elles portent sur les éléments spécifiques de la CDU (parenthèses, points, tirets, guillemets, trois lettres / quatre lettres) : il s'agit d'ailleurs bien davantage de savoir où les trouver que ce à quoi elles correspondent (même si cette information peut aider à retenir la logique de rangement).

Une partie de ces « codes » semble par ailleurs assimilée naturellement par certains usagers (suite, peut-être, à un effet d'accoutumance chez les habitués), notamment grâce à la signalétique. C'est par exemple le cas des guillemets, même si cela demeure rare. Pour la majorité des usagers, les spécificités de la CDU génèrent toutefois régulièrement des difficultés d'accès. C'est notamment le cas des parenthèses ou encore, pour le secteur Histoire-géographie, des points et des tirets.

La « copie » des cotes après recherche dans le catalogue semble assez inégale et dépend du degré de familiarisation de l'utilisateur avec le fonctionnement de la BPI, mais aussi avec l'univers des bibliothèques en général.

La classification reste donc avant tout « une affaire de bibliothécaires » et n'intervient pour la majorité que dans une logique de repérage « géographique ». Elle est envisagée comme un outil professionnel, fonctionnel qui n'a pas vocation à être utilisé comme une aide à la recherche documentaire.

3. [Un recours inégal aux bibliothécaires](#)

Un certain nombre de lecteurs préfèrent demander aux bibliothécaires plutôt que d'avoir recours aux outils mis à leur disposition et qu'ils savent utiliser : c'est plus rapide, plus efficace et les résultats sont jugés plus intéressants.

Le fait que les bureaux soient spécialisés est peu connu, ou du moins identifié, par les usagers. Même les lecteurs « avertis » passent spontanément outre cette sectorisation ; après tout, un bibliothécaire est un bibliothécaire. Ils vont ainsi au bureau où ils ont l'habitude de se rendre, sans se demander s'il est dans le secteur correspondant à leur recherche, surtout si les secteurs sont au même niveau. Il s'agit tout simplement bien souvent de rester au plus près de leurs affaires.

Certains usagers disent également aborder plus facilement les vacataires de rangement (qui ne sont pas identifiés comme tels, mais « assimilés » à des bibliothécaires) qui sont directement « à portée de main » et leur semblent plus disponibles. Ainsi, les approchera-t-on davantage par un « Pardon, pouvez-vous », que par un « Excusez-moi de vous déranger », encore courant aux bureaux.

Enfin, le service dispensé par les bibliothécaires peut lui-même être inégal. En ce qui concerne le repérage dans les collections, si certains n'hésiteront pas à accompagner le lecteur dans les rayonnages, d'autres (bien qu'apparemment plus rares) pourront se contenter d'une simple indication sans offrir de les guider. De même, l'utilisation de jargon bibliothéconomique (périodiques, référence au secteur « 9 » au lieu d'Histoire et géographie,...) varie beaucoup d'un professionnel à l'autre.

B) Benchmarking

La phase d'entretiens exploratoires s'était donc conclue sur la nécessité d'ouvrir la réflexion et de voir comment d'autres professionnels avaient abordé la question du repérage dans les collections. Une démarche méthodique de *benchmarking*, reposant sur une grille d'étude, a été menée auprès d'une dizaine d'établissements de la région d'Ile-de-France soigneusement sélectionnés pour leurs caractéristiques. Les résultats de ces visites ont pu être synthétisés selon trois axes : le rôle du personnel d'accueil, les problématiques spécifiques aux collections, et enfin les supports de communication.

1. Le personnel d'accueil

La place déterminante du personnel d'accueil dans le repérage des collections par les usagers a été soulignée par l'ensemble des professionnels des structures visitées. Les comportements attendus des professionnels, leurs formations et les procédures de formalisations ont donc fait l'objet d'une attention particulière.

Dans les préconisations faites aux agents par leur direction les notions de visibilité (qui se traduit souvent par le port d'un badge), de disponibilité, de mobilité (conçue comme un service complémentaire à ceux offerts aux postes fixes), et d'accompagnement des usagers reviennent avec une grande fréquence. Ces concepts sont donc présents sur le terrain dans le discours des bibliothécaires et correspondent globalement aux recommandations faites par les associations professionnelles et à un souci partagé de rendre un service de qualité constante.

Témoignant de la même préoccupation, reviennent très souvent les problématiques relatives à la formation à l'accueil des équipes. Une option souvent retenue consiste en une formation collective et obligatoire, qui, si elle n'autorise pas les confrontations avec l'extérieur, a le mérite de favoriser la réflexion commune et la cohésion de groupe. En effet, les enjeux managériaux ne sont jamais absents qu'il s'agisse de montée en compétences des

personnels les moins qualifiés, de conduite du changement, d'esprit d'équipe ou de dynamique de groupe.

Par ailleurs, ces formations permettent souvent d'initier un processus de dialogue, d'échanges au sein des équipes qui débouche bien souvent sur une harmonisation des pratiques à partir d'outils de formalisation auxquels chacun peut se reporter.

Enfin, certaines équipes, sous l'impulsion d'une volonté politique, mettent à profit la dynamique ainsi créée pour s'engager dans une démarche de certification de la qualité, comme c'est le cas au Kremlin-Bicêtre ou à Paris avec le label QualiParis, étendu à l'ensemble des services municipaux de la capitale.

2. Collections et communication

Outre l'investissement du personnel, le repérage dans les collections repose aussi, dans les différentes structures visitées, sur des outils relatifs à la signalétique, à l'aménagement des espaces, et à la classification, ou encore sur des supports de communication adaptés. Dans les divers établissements, les bibliothécaires s'étaient donc penchés sur la signalétique, la mise en espaces et la classification.

La première est perçue comme un enjeu essentiel : en effet la logique de la signalétique (tenir compte des espaces à baliser, à subdiviser ; des messages à délivrer, et de leur hiérarchie...) ne coïncide pas forcément avec la logique de l'utilisateur qui devra se demander dans quelle rubrique un titre particulier a été rangé. Par ailleurs, si les bibliothécaires connaissent désormais les grands principes de la signalétique, ils peuvent cependant déplorer de ne pas toujours être associés à sa conception.

Quant à l'aménagement des espaces, même si les professionnels doivent bien sûr s'adapter aux contraintes architecturales, ils sont attentifs à la hauteur des meubles, au nombre et à la disposition des bureaux d'accueil, à l'introduction éventuelle de codes couleurs. Ils ont également conscience que, quand ils aménagent une collection, ils transmettent implicitement une image de la bibliothèque et des lecteurs tels qu'ils les perçoivent : aussi procèdent-ils à de fréquentes remises en question et réaménagements des espaces.

Parfois, la prise en compte des demandes des usagers conduit à une classification sur mesure, comme c'est le cas, par exemple, au centre de documentation du Mac-Val. Plus généralement, les établissements adoptent plus simplement une organisation thématique et décloisonnée, que viennent compléter, selon les cas, pictogrammes et cotations en clair.

Enfin, les équipes réfléchissent aussi à la façon dont les supports de communication peuvent améliorer le repérage des lecteurs. Les dépliants, notamment le traditionnel guide du lecteur, incluant ou non un plan, sont encore fréquents, mais ils ont l'inconvénient d'être coûteux et de ne pas autoriser une actualisation fréquente. Aussi certaines bibliothèques préfèrent-elles se tourner vers d'autres solutions : communication personnalisée par centre d'intérêt du lecteur à la BULAC ou, par exemple, mise en ligne de modes d'emploi ou de plans.

III. Quelques pistes d'évolution

Suite aux résultats de cette enquête, voici quelques pistes d'évolution des services de la Bpi. Au-delà de ces suggestions, quelque soient les changements envisagés, les visites effectuées dans le cadre du *benchmarking* ont souligné l'importance de l'association du

personnel concerné, notamment sur les questions d'accueil, jugées particulièrement sensibles. De plus, une modification effective et durable des pratiques semble difficilement envisageable si elle n'est pas fondée sur une réflexion collective.

A) Vers une harmonisation des pratiques d'accueil ?

Certaines des propositions suivantes peuvent dépasser la simple question du repérage dans les espaces et les collections. En effet, l'amélioration de l'accès aux collections implique pour partie d'encourager le recours aux bibliothécaires, ce qui oblige à considérer le service public dans sa globalité. Il pourrait ainsi être intéressant :

- **D'uniformiser les formations des équipes dispensées par les différents bureaux de renseignement.** Il ne s'agit pas ici de gommer les spécificités des bureaux, mais bien d'identifier les pratiques communes à l'ensemble de la Bpi (impression sur clé USB, accompagnement des lecteurs dans les collections, etc.) afin de mettre à disposition des formateurs et des « apprenants » un support de formation auxquelles les équipes des différents bureaux pourraient ajouter les informations spécifiques à leur secteur. Cette pratique pourrait notamment permettre de systématiser la présentation de BipBip et des ressources (fiches pratiques, etc.) que cet outil propose pour chaque secteur.
- **De faciliter l'utilisation de BibBip en introduisant un moteur de recherche tolérant l'erreur.** Certes, cette proposition n'a rien de nouveau mais mérite cependant d'être rappelée.
- **De proposer une formation minimale à l'accueil aux vacataires de rangement.** En effet, comme mentionné plus haut, les usagers n'opèrent pas de distinction entre les différents membres du personnel et s'adressent régulièrement aux vacataires de rangement pour des questions d'orientation et de repérage dans les collections.
- **De définir des indicateurs communs de repérage permettant d'expliquer efficacement aux usagers comment s'orienter dans les collections.** Ces explications sont déjà données, mais de façon aléatoire. En outre, fournir des informations claires et sans jargon (surtout lorsque l'on touche à des questions de classification) ne s'improvise pas. On pourrait ainsi, par exemple, systématiquement :
 - Proposer d'accompagner les usagers dans les rayonnages.
 - Si les usagers déclinent cette offre, indiquer la cote et le numéro de rangée en montrant le plan de correspondance cote-rangée.
 - Eviter de se lancer dans des explications, mêmes succinctes, sur la classification, notamment pour essayer d'expliquer les « grands chiffres » placés au-dessus des rayonnages (à moins que l'utilisateur ne le demande). Si le lecteur doit changer de secteur, préférer le recours au plan.
- **De mettre en place un tableau de référencement des requêtes** afin d'évaluer et d'améliorer les services rendus. L'idée est que le personnel de SP renseigne un document comprenant la date, la question, le type de réponse fourni (voire quelques éléments synthétiques de réponse), le temps moyen consacré à la question (lorsqu'il s'agit d'une demande documentaire) et, si possible, le « type » de public (étudiant, catégorie socioprofessionnelle si elle est précisée par l'utilisateur, etc.). Cette collecte d'informations ne vise pas à contrôler le travail des collègues mais à valoriser le service rendu et à repérer les éventuelles défaillances. Même si elle déborde la simple question du repérage, elle peut permettre de déterminer les particularités problématiques de la CDU et les manques de la signalétique. Si elle peut sembler contraignante et chronophage, elle peut cependant contribuer à des améliorations dans de nombreux domaines : ajustement de la politique documentaire, besoins d'approfondissement dans la maîtrise de certaines bases de données, identification de problèmes techniques récurrents, etc. Toutefois, le seul

relevé des requêtes, moins pénible, peut d'ores et déjà s'avérer utile pour la question du repérage et la connaissance des publics.

B) Signalétique et classification

Une **signalétique temporaire** placée sur les bureaux d'accueil ou les tables de travail **pour inciter à interroger le personnel en cas de besoin**. Nombres d'études (essentiellement réalisées en bibliothèques universitaires) indiquent qu'environ un tiers en moyenne des usagers a aujourd'hui recours aux bibliothécaires. C'est d'ailleurs également le cas à la Bpi où, selon l'enquête générale menée en 2012, 25% des usagers disent s'adresser à un bureau d'information pour effectuer leurs recherches. L'utilisation de messages courts, « *friendly* », utilisant un vocabulaire simple contribuerait à augmenter le recours aux bibliothécaires³.

Une **signalisation spécifique à certains secteurs** pourrait être mise en place. En effet, comme on a pu le constater, les publics ont rarement un usage encyclopédique de la bibliothèque et les particularités de certains domaines peuvent leur poser problème. Ainsi, le secteur dédié à l'histoire et à la géographie confond souvent les lecteurs qui ne comprennent pas la différence entre points et tirets, et sont bien en mal de savoir quelle cote vient avant l'autre : on pourrait donc envisager de placer sous les panneaux de début de rangée (éventuellement une rangée sur deux) des explications succinctes clarifiant l'organisation spatiale.

Le projet en cours de **modification du dépliant concernant la classification** visant à proposer un outil plus instinctif (autour de l'idée « Comment trouver un document », à l'instar de ce que propose la BULAC) et comprenant un plan paraît particulièrement judicieux.

Pour autant, il apparaît tout aussi important de réfléchir à la place de ce futur document de communication, dans la mesure où la profusion actuelle de dépliants, conjuguée à leur emplacement sur le devant des bureaux de renseignement, semble rendre la tâche ardue, tant pour les lecteurs, que pour les bibliothécaires. On pourrait donc envisager de disposer ce nouveau **dépliant sur de petits présentoirs situés à côté des postes de consultations du catalogue et à proximité des rayonnages**.

L'**intégration de plans au module de recherche du catalogue** pourrait également être envisagée. En effet, ces plans rendraient possible, dès l'obtention de la cote, la visualisation de l'endroit où se situe le document. Pour ce faire, nul besoin, bien que cela puisse être intéressant, de réalisations interactives onéreuses. Un simple bouton « Où trouver ce document ? » situé à côté de la cote et de l'indication du niveau, et donnant accès à un plan standard indiquant la correspondance cote-rangée (voire à la version pdf du dépliant mentionné plus haut) faciliterait déjà le repérage et répondrait en partie aux besoins des usagers qui souhaitent avoir accès plus facilement aux plans de correspondance cote-rangée actuellement uniquement disponibles aux bureaux.

Par ailleurs, à la demande du service de développement des publics, ces quelques pistes ont également été étudiées :

- La mise en place du projet SP+ (des bibliothécaires mobiles, munis de tablettes, pouvant aider les usagers directement dans les rayonnages) : je n'ai pas trouvé d'exemple de services similaires dans d'autres médiathèques, il est par conséquent difficile de se prononcer sur sa mise en place. En revanche, la complémentarité d'un

³ Pellegrino, C. "Does Telling Them to Ask for Help Work? Investigating Library Help-Seeking Behaviors in College Undergraduates". *Reference and User Services Quarterly*, vol. 51, no. 3, pp. 272-77, 2012.

service mobile et d'une présence aux bureaux de renseignements est soulignée par nombre de professionnels⁴. Plus que la recherche immédiate grâce à une tablette, c'est l'attitude du bibliothécaire, le fait d'aller au devant des usagers et d'affirmer sa disponibilité (ce qui passe également, dans le cas de la référence mobile, par l'adoption de signes distinctifs, tel un badge ou un gilet) qui importent. Ainsi, par exemple, un service mobile a été mis en place aux heures d'affluence à la bibliothèque de Paris 8 (voir le document de synthèse sur le benchmarking), et certaines bibliothèques municipales conservent quant à elles cet état d'esprit, sans pour autant doubler les effectifs, en préconisant la mobilité et la vigilance depuis les bureaux.

- La mise en place de rendez-vous personnalisés, éventuellement répétés, permettant d'approfondir une recherche documentaire au long cours avec un bibliothécaire : ce type service, qui s'apparente à son homologue anglo-saxon le « Book a librarian », semble encore peu répandu en Ile-de-France : aucune bibliothèque municipale visitée n'offrait ce service ; en BU, il était souvent en projet et, là où il existait, généralement réservé aux étudiants à partir du niveau Master. De plus, les établissements proposant ce service avaient parfois choisi de n'en faire qu'une promotion modérée. En effet, bien qu'intéressante, cette offre requiert un investissement important en personnel et complique d'autant la gestion des plannings, obligeant à trouver un nouvel équilibre entre travail interne et temps dédié au service public. Il me semble que ce service serait certainement apprécié des usagers de la Bpi, tant étudiants qu'actifs (d'autant plus que ces derniers n'ont, la plupart du temps, pas accès aux bibliothèques universitaires et que même la BNF tend à réserver ce type de service aux doctorants), pour autant, il convient de garder à l'esprit que ce projet implique d'importantes contraintes organisationnelles.
- Un dispositif d'« habillage » des bureaux (tel que le symbole ⓘ + le nom de la discipline) : Les entretiens et les plages d'observations ayant montré que les usagers regardent peu les indications situées en hauteur et en particulier celles au-dessus des bureaux, l'habillage de ces derniers serait certainement profitable. La littérature professionnelle⁵ relève avant tout l'intérêt de cette sorte de communication en ce qu'elle permet de lutter contre le syndrome du « Excusez-moi de vous déranger ». Privilégiant souvent les messages portant sur l'accueil, elle renforce la perception de disponibilité ; y associer la notion d'une spécialisation disciplinaire permettrait sans doute de valoriser également les compétences des professionnels.

⁴ Miles, D.B., "Shall we get rid of the reference desk?", *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 52, n°4, pp.320-333, 2013.

⁵ Pellegrino, C. "Does Telling Them to Ask for Help Work? Investigating Library Help-Seeking Behaviors in College Undergraduates". *Reference and User Services Quarterly*, vol. 51, no. 3, pp. 272-77, 2012.

Conclusion

Cette enquête, qui a été l'occasion d'une mise en perspective par rapport aux études passées, et qui semblait initialement porter essentiellement sur les difficultés liées à la classification, a donc évolué progressivement, faisant appel aux techniques des entretiens exploratoires et du *benchmarking*, pour interroger d'autres domaines connexes : signalétique, accueil, aménagement des espaces, communication qui tous interviennent dans le processus de repérage des collections. Tous ces facteurs interfèrent en effet, dans l'équilibre, toujours en évolution, à trouver entre les impératifs de l'établissement (agencement intellectuel d'une collection en libre accès) et les trajectoires plurielles, fugaces ou répétées des usagers. Répondre à ces attentes, faciliter le cheminement vers le document supposent donc d'interroger régulièrement les pratiques des lecteurs et les modalités mises en place pour y répondre, afin d'apporter des pistes d'évolution.

Ainsi, au terme de cette enquête, plusieurs pistes ont pu être suggérées visant à une harmonisation des pratiques d'accueil : standardisation des formations, ouverture des formations à l'accueil aux vacataires, recours à un tableau de référencement des requêtes, socle commun sur les procédures de repérage et amélioration de l'outil de partage des fichiers en interne ; d'autres suggestions enfin relèvent de la signalétique, de la classification ou de la communication: signalétique temporaire incitant à recourir aux bibliothécaires, ou spécifique à certains secteurs, d' « habillage » des bureaux, modification du dépliant concernant la classification, intégration de plans au module de recherche du catalogue, mise en place du projet SP+, et enfin mise en place de rendez-vous personnalisés.

Bibliographie

Barbier-Bouvet, Jean-François ; Poulain, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*. La documentation française, 1986.

Boudot, Audrey, Dinet, Jérôme et Lallemand, Carine. « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 4, 2008. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0050-009.pdf> Consulté le 30/07/2014.

Bosman, Ellen, "Creating a user friendly library with signage: The Indiana University Northwest experience", Indiana Library Federation, 1997.

Calenge, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Editions du Cercle de la librairie, 1999.

Calenge, Bertrand (dir.), *Mettre en œuvre un plan de classement*, Presses de l'Esssib, coll. La boîte à outils, 2009.

Cruguel, Amanda. Les classements de proximité en bibliothèque : comment rapprocher les livres des lecteurs : quatre études de cas. ENSSIB, 2005.
<http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2005-RECH-13.pdf>

Danis, Sophie. « La nouvelle BPI à l'usage ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 4, 2008. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0012-002> Consulté le 05/03/2014.

Dujol, Anne, *Le clair et l'obscur : perception et usages de la classification par le public de la BPI*, Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1985, Collection Etudes et recherche.

Evans, Christophe. *La BPI à l'usage*. Bibliothèque publique d'information – Centre Georges Pompidou, 1998. Collection Etudes et recherche.

Gama, Cesaltina. *De la classification à la « signalétique documentaire » : comment améliorer l'accès physique au document à la bibliothèque de la Cour des Comptes*. Mémoire d'étude de diplôme de conservateur de bibliothèque. ENSSIB, 1999.

Hahn J., Zitron L., "How First-Year Students Navigate the Stacks: Implications for Improving Wayfinding", *Reference and User Services Quarterly*, vol. 51, no. 1, pp. 28-53, 2011.

Lebertois, François. *L'accès au savoir : la classification, les pôles documentaires et l'interdisciplinarité à la croisée des chemins*. Mémoire d'étude de diplôme de conservateur de bibliothèque. ENSSIB, 2005. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/576-l-acces-au-savoir.pdf> Consulté le 06/02/2014.

Mandel, Lauren Heather, "Lost In The Labyrinthine Library: A Multi-Method Case Study Investigating Public Library User Wayfinding Behavior". *Electronic Theses, Treatises and Dissertations*. Florida State University, 2012. <http://fla.st/UIaCFh> Consulté le 20/07/2014

Manfroid, Stéphanie. « Innover ou anticiper ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 1, 2012. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-01-0006-001> Consulté le 05/03/2014

Miles, D.B., "Shall we get rid of the reference desk?", *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 52, n°4, pp.320-333, 2013.

Miribel, Marielle de, *Accueillir les publics, comprendre et agir*. 2e éd. revue et augmentée. Editions du Cercle de la librairie, 2013.

Morenvillé, Anne, Westeel, Isabelle. « Papier et numérique ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 1, 2014. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-01-0018-003> Consulté le 05/02/2014

Pellegrino, Catherine. "Does Telling Them to Ask for Help Work? Investigating Library Help-Seeking Behaviors in College Undergraduates". *Reference and User Services Quarterly*, vol. 51, no. 3, pp. 272-77, 2012.

Raliarivony, Fara. *Elaboration du plan de cotation de cotation des collections en libre accès de la Bibliothèque Universitaire centrale de Lille 3* (Lettres, Arts et Sciences humaines). Gestion de projet d'élèves bibliothécaires. ENSSIB, 2004. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/733-elaboration-d-un-plan-de-cotation-des-collections-en-libre-acces-de-la-bibliotheque-universitaire-centrale-de-lille-3-lettres-arts-et-sciences-humaines.pdf> Consulté le 06/02/2014.

RUSA, *Reference and User Services Association, a division of the American Libray Association*, "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers". <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> Consulté le 31/07/2014.

Valotteau, Hélène. *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur de bibliothèques. ENSSIB, 2011. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49067-couleurs-en-bibliotheque-architecture-signalétique-esthétique.pdf> Consulté le 11/04/14.

Véron, Eliséo. *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*. Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1990, Collection Etudes et recherche - Bibliothèque publique d'information.

Wagner, Pascal. « Mise en espace des collections dans une médiathèque ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 4, 2008. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0044-008> Consulté le 05/04/2014

Wallon, Amandine. Signalement et valorisation des ressources libres en LSH par les bibliothèques universitaires et de recherche une mission, un défi ?. ENSSIB, 2013. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60396-signallement-et-valorisation->

[des-ressources-libres-en-lsh-par-les-bibliotheques-universitaires-et-de-recherche-une-mission-un-defi.pdf](#) Consulté le 05/04/2014

Annexes

Voici en complément des recommandations synthétiques en matière de signalétique et de renseignement documentaire.

Annexe 1 : Extrait de l'article intitulé « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz »⁶, paru en 2008 dans le *BBF*.

Principales recommandations

OÙ METTRE DES INDICATIONS SIGNALÉTIQUES ?

PLACER LES PANNEAUX AUX PRINCIPAUX POINTS DE DÉCISION DES USAGERS

Veiller à ce que chaque intersection soit correctement signalisée et s'inscrive dans la logique des indications qui la précèdent. Comme le souligne Michel Piquet [17, p. 38], « *les croisements doivent être sans équivoques et non des lieux de perte et de désorientation inutile* ».

HIÉRARCHISER ET ARTICULER LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE SIGNALÉTIQUE

Respecter les différents niveaux de signalétique, tels qu'ils ont été décrits par Bertrand Calenge [4] ou Marielle de Miribel [14] et les différencier par des critères physiques ou typographiques tout en conservant une cohérence et une homogénéité avec l'ensemble du système signalétique.

GÉRER LES DIFFICULTÉS LIÉES AUX RUPTURES DE NIVEAUX

Afin de favoriser chez les usagers la stratégie des niveaux, indiquer dès l'entrée de la bibliothèque l'emplacement des ascenseurs ou escaliers et les ressources disponibles par étage. Ensuite, il s'agit, comme le précise Michel Piquet, de traiter chaque niveau comme une « *entité signalétiquement indépendante avant même d'envisager toute signalétique de transition entre ces niveaux* » [17, p. 91].

EXPLOITER SIGNALÉTIQUEMENT LES PORTIONS DE PARCOURS OÙ L'USAGER EST RALENTI

⁶ Boudot, Audrey, Dinet, Jérôme et Lallemand, Carine. « Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 4, 2008. Consulté le 31 juillet 2014. [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0050-009.pdf>

Installer les informations signalétiques permanentes aux lieux de croisements ou près d'escaliers. Les informations provisoires peuvent, quant à elles, être placées à des lieux de ralentissement tels que les files d'attente, la cafétéria, le hall d'entrée extérieur où les gens attendent leurs amis, voire à proximité des toilettes.

QUEL CONTENU INTÉGRER À LA SIGNALÉTIQUE ?

DÉTERMINER LES PRINCIPALES DESTINATIONS À INTÉGRER À LA SIGNALÉTIQUE DIRECTIONNELLE

Sélectionner, parmi toutes les destinations possibles à l'intérieur de la bibliothèque, les plus pertinentes en fonction du public visé ou de leur fréquence d'utilisation par exemple. Ne pas oublier ici les destinations relatives à l'assouvissement des besoins fondamentaux (par exemple, les toilettes et la cafétéria).

FOURNIR UN PLAN DE LA BIBLIOTHÈQUE AUX USAGERS

Mettre à destination des usagers un plan de la bibliothèque réalisé de manière simplifiée et éviter tout détail esthétique inutile. Il est préférable d'installer un plan horizontal, qui, contrairement à un plan mural, correspond à la représentation spatiale des individus. Ce plan devra forcément être orienté en relation avec le bâtiment afin d'épargner aux usagers une tâche délicate de rotation mentale.

INITIER LES USAGERS À LA CLASSIFICATION EN VIGUEUR

Mettre en place des affiches explicatives de la classification adoptée à la bibliothèque. Celles-ci pourraient être placées près du plan général du bâtiment, du catalogue en ligne ou encore aux principales têtes de rayons.

FOURNIR AUX USAGERS DES NOTICES D'UTILISATION DES RESSOURCES

Au point d'arrivée, installer une signalétique très informative sur le contenu et le mode d'emploi de chaque ressource. Ces notices d'utilisation peuvent se présenter sous forme de fiches informatives mises à disposition des usagers et regroupées dans un classeur spécifique si nécessaire.

CRÉER UN « GUIDE DU LECTEUR »

Pour être efficace à l'orientation, le guide doit être conçu en termes d'itinéraires et doit donc indiquer les fonctions recherchées ainsi que la démarche physique ou intellectuelle à mener pour les atteindre. Il est bon d'y intégrer un plan de la bibliothèque. Son contenu doit le rendre attractif, valorisant, informatif, et sa diffusion doit être large.

SOUS QUELLE FORME PRÉSENTER LES INFORMATIONS ?

NE PAS RECHERCHER L'ORIGINALITÉ À TOUT PRIX

Ne pas viser dans l'élaboration de la signalétique une originalité débordante, qui ne serait alors plus en accord avec les habitudes des usagers de lieux publics.

CHOISIR LES SUPPORTS LES PLUS APPROPRIÉS SELON L'INFORMATION (GÉNÉRALE, ÉPHÉMÈRE, ETC.)

Bien choisir les matériaux, le type de lettres et le mode d'accrochage [6]. L'utilisation de matériaux modulables est indispensable pour que la signalétique puisse conserver sa cohérence au fil du temps.

S'ASSURER DE LA BONNE VISIBILITÉ ET DE LA LISIBILITÉ DES INDICATIONS SIGNALÉTIQUES

Les regrouper pour qu'elles se renforcent mutuellement [11]. D'autre part, leur taille doit être suffisante et déterminée par la distance à laquelle le panneau doit être repéré [5]. Placer les panneaux dans les champs visuels [18], et non sur des portes vitrées [14].

BIEN FORMULER LE TEXTE ET ÉVITER LES ABRÉVIATIONS OU TERMES BIBLIOTHÉCONOMIQUES

La formulation du texte doit être la plus simple et claire possible. Éviter les formules négatives et prendre garde aux connotations associées à certains termes. De même, éviter l'emploi de termes bibliothéconomiques complexes.

ÉLABORER UNE CHARTE SIGNALÉTIQUE SPÉCIFIQUE À LA BIBLIOTHÈQUE

À partir des spécifications du cahier des charges de la nouvelle signalétique, il conviendra d'élaborer une charte signalétique et de se baser sur cette dernière pour chaque modification ultérieure apportée à l'installation. Il est également indispensable de nommer une personne qui aura la responsabilité du maintien optimal de la signalétique.

RECOMMANDATIONS PSYCHOSOCIALES

PRENDRE EN COMPTE LE PERSONNEL ET LE PUBLIC AVANT L'INSTALLATION DE LA NOUVELLE SIGNALÉTIQUE

L'implication du personnel et du public est une nécessité avant toute intervention concrète car, d'une part, elle donne des informations précieuses sur les besoins et, d'autre part, elle favorise l'acceptation de la signalétique future.

ÉVALUER LA NOUVELLE SIGNALÉTIQUE

Créer une nouvelle signalétique, c'est bien, mais il faut nécessairement évaluer l'intervention et voir si les besoins des usagers sont effectivement satisfaits. Il est possible de réaliser un questionnaire de satisfaction ou de comptabiliser le nombre de demandes concernant l'orientation aux différents bureaux de renseignements.

ORGANISER DES VISITES DE LA BIBLIOTHÈQUE S'APPUYANT SUR LE SYSTÈME SIGNALÉTIQUE

Le réaménagement du système signalétique pourra servir de support à la représentation mentale que se feront les usagers lors de ce premier contact avec la bibliothèque.

Annexe 2 : Les recommandations de la RUSA⁷ (*Reference and User Services Association*) en matière de renseignement documentaire et de référence.

Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers

Originally prepared by the RASD Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services; approved by the RASD Board of Directors, January 1996.

Revised by MOUSS Management of Reference Committee; approved by the RUSA Board of Directors, June 2004.

Revised by the RSS Management of Reference Committee, 2011: William H. Weare, Jr. (chair), Roberta J. Astroff, Dr. Bryan Mark Carson, Sally Dockter, Holly L. McCullough, Alesia M. McManus, Emilie R. Smart, Eamon C. Tewell, Johannah Mills White, and Janice A. Wilson. Approved by RUSA Board, May 28, 2013.

Introduction

In 1992, the President of the Reference and Adult Services Division created an Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services. The committee was charged with the creation of specific guidelines to aid librarians and information professionals during the reference process. Noting the complexity of librarian/patron interaction during the reference

⁷ RUSA, *Reference and User Services Association, a division of the American Library Association*, "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers". [en ligne] <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> Consulté le 31/07/2014.

process, the authors of the original *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* observed "the positive or negative behavior of the librarian (as observed by the patron) becomes a significant factor in perceived success or failure." The intent of the *Guidelines* was to identify and recommend observable behavioral attributes that could be correlated with positive patron perceptions of reference librarian performance. The committee identified several areas in which behavioral attributes could be directly observed, including visibility/approachability, interest, listening/inquiring, searching, and follow-up activities. These guidelines have been widely used to assist in the training, development, and/or evaluation of librarians and staff who provide information services directly to library users.

The face of Reference Services has changed significantly since the original RUSA *Guidelines for Behavioral Performance* were first published in 1996, and continues to evolve. Although the Ad Hoc Committee that designed the *Guidelines* recognized the need for future adaptations to deal with issues related to remote users, the original *Guidelines* dealt primarily with face-to-face interactions between reference staff and library users. When the *Guidelines* were revised in 2004, e-mail and online chat services were in various stages of development and implementation and have since become widely employed services in all types of libraries.

In 2009, the RUSA Standards and *Guidelines* Committee requested that the Management of Reference Committee undertake this new revision. The previous revision of the *Guidelines* reflects the understanding that while in-person and remote reference interviews share some points in common, each also has its own unique characteristics that need to be addressed separately in the formation of standard guidelines. The goal of the Committee in undertaking this second revision has been to anticipate developments in reference services using a broad approach, and yet maintain enough specificity to be useful.

This revision retains the structure and categories of the 2004 revision of the *Guidelines*. The five main areas—Visibility/Approachability, Interest, Listening/Inquiring, Searching, and Follow Up—remain the same. When these *Guidelines* were revised in 2004, three distinct categories were added to each section of the document (where appropriate):

- *General*--Guidelines that can be applied in any type of reference interaction, including both in person and remote transactions.
- *In Person*--Additional guidelines that are specific to face-to-face encounters, and make the most sense in this context. Video transactions can be considered "in-person" transactions.
- *Remote*--Additional guidelines that are specific to reference encounters where traditional visual and non-verbal cues do not exist. Phone, virtual, text-based (e-mail, chat, texting, IM) and internet-based voice-only transactions can be considered remote transactions.

These *Guidelines* are geared to serving adult patrons. The Young Adult Library Services Association (YALSA) has adopted "Guidelines for Library Services to Teens, Ages 12-18" (<http://yalsa.ala.org/guidelines/referenceguidelines.pdf>).

Note: The term *librarian* in this document applies to all who provide reference and informational services directly to library users.

1.0 Visibility/Approachability

A successful reference transaction requires a high level of visibility. Reference assistance should be available through a variety of technologies at a patron's point of need.

In order to have a successful reference transaction, it is essential that the reference librarian be approachable. Whether acting in a traditional/in-person role or a remote/virtual role, the librarian's first step in initiating the reference transaction is to make the patron feel comfortable in a situation that can be perceived as intimidating, confusing, or overwhelming. The librarian's initial response in any reference situation sets the tone for the entire communication process, and influences the depth and level of interaction.

To be approachable, the librarian:

1.1 General

1.1.1 Is to be found in a highly visible physical or virtual location (the library, outreach locations, or the library website). Proper signage or notification that indicates the location, hours, and availability of in-person and remote assistance is available.

1.1.2 Is poised and ready to engage patrons. The librarian is aware of the need to stop all other activities when a patron approaches and focus attention on the patron's needs.

1.1.3 Acknowledges patrons by using a friendly greeting to initiate conversation.

1.1.4 Acknowledges others waiting for service.

1.1.5 Employs a system of question triage to identify questions and service priorities.

1.2 In Person

1.2.1 Establishes an approachable presence by being easily identifiable in compliance with institutional and professional norms and policies.

1.2.2 Acknowledges patrons by making initial eye contact, employing open body language, or using a friendly greeting to initiate conversation.

1.2.3 Remains visible to patrons as much as possible.

1.2.4 Identifies patrons needing or wanting help.

1.2.5 Occasionally roves through the reference or public areas offering assistance. To rove successfully, the librarian:

1.2.5.1 Uses cues, verbal or nonverbal, to determine which patrons need help, and approaches patrons and offers assistance with lines such as,

- "Are you finding what you need?"
- "Can I help you with anything?"
- "How is your search going?"

1.2.5.2 Gets the patron started on the initial steps of his/her search, then moves on to other patrons. Offers to provide more assistance if needed.

1.2.5.3 Checks back on the patron's progress.

1.2.5.4 Returns to the reference desk periodically to see if there are patrons waiting for assistance if the desk has been left unattended. Gets help from other staff members if demand is heavy.

1.3 Remote

1.3.1 Provides prominent, jargon-free pointers to all forms of reference services via the library's web or mobile site.

1.3.2 Responds in a timely fashion to remote queries.

2.0 Interest

A successful librarian demonstrates a high degree of objective, nonjudgmental interest in the reference transaction. While not every query will be of interest to the librarian, the librarian should embrace each patron's informational need and should be committed to providing the most effective assistance. Librarians who demonstrate a high level of interest in the inquiries of patrons will generate a higher level of satisfaction among users.

To demonstrate interest, the librarian:

2.1 General

2.1.1 Focuses complete attention on the patron and his/her information need.

2.2 In Person

2.2.1 Faces the patron when speaking and listening.

2.2.2 Maintains or re-establishes eye contact with the patron throughout the transaction.

2.2.3 Signals an understanding of the patron's needs through verbal and non-verbal confirmation, such as nodding of the head, offering brief explanations, or asking additional questions to better understand the patron's query.

2.3 Remote

2.3.1 Acknowledges user questions in a timely manner.

2.3.2 Maintains regular online or voice contact with the patron to convey interest and provide assurance that the query is still viable and a response is forthcoming.

2.3.3 Signals an understanding of the patron's need.

3.0 Listening/Inquiring.

The reference interview is the heart of the reference transaction and is crucial to the success of the process. The librarian should effectively identify the patron's information needs in a manner that puts the patron at ease. Effective listening and questioning skills are necessary for a positive interaction.

As a good communicator, the librarian:

3.1 General

3.1.1 Communicates in a receptive, cordial, and supportive manner.

3.1.2 Uses a tone of voice and/or written language appropriate to the patron and the nature of the transaction.

3.1.3 Allows the patron to fully state his/her information need in his/her own words before responding.

3.1.4 Identifies the goals or objectives of the patron's research, when appropriate.

3.1.5 Rephrases the question or request and asks for confirmation to ensure accurate understanding.

3.1.6 Seeks to clarify confusing terminology and avoids jargon.

3.1.7 Uses open-ended questions to encourage the patron to expand on the request or present additional information. Some examples of open-ended questions include:

- "Please tell me more about your topic."
- "What additional information can you give me?"
- "How much information do you need?"

3.1.8 Uses closed and/or clarifying questions to refine the search query. Some examples of clarifying questions are:

- "What have you already found?"
- "What type of source do you need?"
- "Do you need a book or an article?"
- "Do you need current or historical information?"

3.1.9 Maintains objectivity; does not interject value judgments about the subject matter or the nature of the question into the transaction.

3.1.10 Respects patron privacy; maintains confidentiality after the transaction.

3.2 Remote

3.2.1 Uses current technology during the reference interview to gather as much information as needed to serve the patron's need without compromising patron privacy.

4.0 Searching

The search process is the portion of the transaction in which behavior and accuracy intersect. Without an effective search, not only is the desired information unlikely to be found, but patrons may become discouraged as well. Many aspects of searching that lead to accurate results are dependent on the behavior of the librarian.

As an effective searcher, the librarian:

4.1 General

4.1.1 Finds out what the patron has already tried, and encourages the patron to contribute his/her ideas.

4.1.2 Constructs a competent and complete search strategy. The librarian:

- Selects search terms that are most relevant to the information desired.
- Verifies spelling and other possible factual errors in the original query.
- Identifies appropriate sources that are most likely to contain information relevant to the patron's query.

4.1.3 Explains the search strategy to the patron.

4.1.4 Works with the patron to evaluate results, revise search terms, and identify other sources to try if the search is unsuccessful.

4.1.5 Works with the patron to narrow or broaden the topic when too little or too much information is identified.

4.1.6 Attempts to conduct the search within the patron's allotted time frame.

4.1.7 Explains how to use sources when appropriate.

4.1.8 Offers pointers, detailed search paths, and names of resources used to find the answer, so that patron can learn to answer similar questions on his/her own, when appropriate.

4.1.9 Recognizes when to refer patrons for more help. This might mean a referral to a subject librarian, specialized library, or community resource.

4.1.10 Asks the patrons if additional information is needed after results are found.

4.2 In Person

4.2.1 Accompanies the patron in the search (at least in the initial stages of the search process) unless the patron prefers to conduct the search him/herself.

4.3 Remote

4.3.1 Uses appropriate technology to help guide the patron through information resources, when possible.

5.0 Follow-up

Supplying information is not the end of the reference transaction. The librarian is responsible for determining if the patron is satisfied with the results of the search, and referring the patron to other sources including those not available through the local library.

For successful follow-up, the librarian:

5.1 General

5.1.1 Asks the patron if his/her questions have been completely answered.

5.1.2 Encourages the patron to return if he/she has further questions by making a statement such as "If you don't find what you are looking for, please come back and we'll try something else."

5.1.3 Consults with other librarians or experts in the field when additional subject expertise is needed.

5.1.4 Makes the patron aware of other available reference pathways (e-mail, chat, etc.).

5.1.5 Makes arrangements with the patron, when appropriate, to set up an individual research appointment to continue researching the question.

5.1.6 Refers the patron to other sources or institutions if the query has not been answered to the satisfaction of the patron.

5.1.7 Takes care not to end the reference interview prematurely.

5.2 In-Person

5.2.1 Occasionally roves through the reference or public areas offering (additional) assistance (see 1.8).

5.3 Remote

5.3.1 Encourages the patron to contact the library again if he/she has further questions by making a statement such as "If you need additional information, please contact us again and we'll try something else."

Further Reading

Since the original publication in 1996, these *Guidelines* have been favorably evaluated by the profession, and currently enjoy widespread acceptance as standards for the measurement of effective reference transactions. The *Guidelines* have been widely studied and widely cited.

Harmeyer, Dave. *Online virtual chat library reference service: A quantitative and qualitative analysis*. Ed.D. Dissertation, Pepperdine University, 2007.

Maness, Jack M., Sarah Naper, and Jayati Chaudhuri. "The Good, the Bad, but Mostly the Ugly: Adherence to RUSA Guidelines during Encounters with Inappropriate Behavior Online." *Reference & User Services Quarterly* 49, no. 2 (2009): 151-162.

Maximiek, Sarah, Erin Rushton, and Elizabeth Brown. "Coding into the Great Unknown: Analyzing Instant Messaging Session Transcripts to Identify User Behaviors and Measure Quality of Service." *College & Research Libraries* 71, no. 4 (2010): 361-373.

Nahyun, Kwon, and Vicki L. Gregory. "The Effects of Librarians' Behavioral Performance on User Satisfaction in Chat Reference Services." *Reference & User Services Quarterly* 47, no. 2 (2007): 137-148.

Ronan, Jana, Patrick Reakes, and Marilyn Ochoa. "Application of Reference Guidelines in Chat Reference Interactions: A Study of Online Reference Skills." *College & Undergraduate Libraries* 13, no. 4 (2006): 3-30.

Saxton, Matthew L. *Evaluation of Reference Service in Public Libraries Using a Hierarchical Linear Model: Applying Multiple Regression Analysis to a Multi-Level Research Design*. Ph.D. Dissertation, University of California, Los Angeles, 2000.

Zhuo Fu, Mark Love, and Scott Norwood. "Applying RUSA Guidelines in the Analysis of Chat Reference Transcripts." *College & Undergraduate Libraries* 13, no. 1 (2006): 75-88.