



HAL
open science

Immersion à la bibliothèque universitaire des Sciences et Techniques de Nancy

Vitalie Gallet

► **To cite this version:**

Vitalie Gallet. Immersion à la bibliothèque universitaire des Sciences et Techniques de Nancy. Sciences de l'information et de la communication. 2019. hal-02948884

HAL Id: hal-02948884

<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-02948884>

Submitted on 25 Sep 2020

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.



AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : ddoc-memoires-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

Rapport de stage



« Immersion à la bibliothèque universitaire des Sciences et Techniques de Nancy »

Sous la direction de Fabien Lafont

Conservateur à la Bibliothèque universitaire des Sciences et Techniques de Nancy

Remerciements :

Tout d'abord, je tiens à remercier l'équipe de Médial de m'avoir donné l'opportunité d'effectuer un stage dans le cadre de ma formation. Ensuite, je remercie l'équipe de direction de la bibliothèque universitaire des Sciences et Techniques de m'avoir accordé sa confiance et de m'avoir accueilli dans son établissement. Je tiens également à remercier chaleureusement l'ensemble du personnel de la bibliothèque pour son accueil, le temps et l'attention qu'il m'a accordés. Enfin, je remercie Fabien Lafont, mon tuteur, pour sa disponibilité tout au long de mon stage et son aide lors de la rédaction de mon rapport de stage, ainsi que Valérie Mallet dont la relecture m'a également été précieuse.

Droits d'auteurs réservés. Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Sommaire

Table des sigles et des abréviations	6
Introduction.....	7
I/ Présentation de la DDE et de la BUST.....	8
1°) L'université de Lorraine et la DDE	8
2°) La BU Sciences et Techniques (BUST).....	8
3°) La BUST en chiffres	9
4°) Les missions propres à la DDE	10
a. La mission Bâtiments et développement durable	10
b. Les services aux publics.....	11
5°) Le cas de la Bibliothèque numérique	11
II/ La participation aux activités de la BUST	13
1°) La semaine de découverte et d'intégration	13
2°) L'accueil.....	13
a. Banque de prêt du rez-de-chaussée.....	13
b. Banque d'accueil et de services du deuxième étage	14
3°) La formation.....	14
c. Les recherches en amont.....	14
d. Mon rôle lors des sessions de formation.....	14
4°) Les états de collection	15
III/ Ma mission : enquêtes auprès des usagers.....	16
1°) L'enquête concernant la refonte du site web des BU de Lorraine	16
2°) L'enquête sur l'utilisation des différents présentoirs selon la méthode UX	17
a. Présentation de la méthode UX.....	17
b. Phase d'observation	18
c. Phase de questionnaires	18
d. Le traitement des résultats.....	18
Conclusion :	19
Bibliographie	20

Table des sigles et des abréviations

BU : Bibliothèque universitaire

BUST : Bibliothèque universitaire des Sciences et des Techniques

DDE : Direction de la Documentation et de l'Édition

DPSE : Direction de la prévention sécurité et environnement

EPSCP : Établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel

ERP : Établissement recevant du public

ISTEX : Initiative d'excellence de l'information scientifique et technique.

HAL : Hyper articles en ligne

PETALE : Publications et travaux académiques de Lorraine

SCD : Service commun de documentation

SIGB : Système intégré de gestion de bibliothèque

STAR : Signalement des thèses et archivage

Sudoc : Système universitaire de documentation

TPE : Travaux pratiques encadrés

UL : Université de Lorraine

Introduction

Ce stage en milieu professionnel d'une durée de 210 heures a été effectué dans le cadre de la préparation aux métiers et concours des bibliothèques dispensée par Médial au sein de l'université de Lorraine. Il s'est déroulé du 5 novembre 2018 au 1^{er} mars 2019 à raison de deux jours par semaine, ainsi que deux semaines complètes au début et à la fin du stage.

Préparant en priorité les concours des bibliothèques d'État, en particulier pour les postes de bibliothécaire et conservateur, mon choix s'est tourné vers une bibliothèque universitaire de grande taille afin de pouvoir me familiariser avec le paysage des bibliothèques universitaires, et de travailler dans un établissement où exerçaient des professionnels de catégorie A.

Bien qu'ayant été un usager assidu des bibliothèques universitaires au cours de mes études, je n'avais jamais eu l'occasion de prendre connaissance de leur fonctionnement interne. Cette expérience était donc l'occasion pour moi de découvrir l'organisation et les différentes missions à l'œuvre dans une bibliothèque, permettant de mettre à disposition des ressources et un espace de travail étudiés pour fournir aux étudiants les meilleures conditions de travail, et plus largement pour répondre aux besoins de tous les usagers quel que soit leur statut.

Cela m'a également permis de confronter l'image du métier, que j'ai progressivement construite au fur et à mesure que mon projet professionnel s'affinait et à partir de ma formation et de mes lectures, à la réalité du monde professionnel des bibliothèques, me donnant l'occasion de découvrir des facettes du métier dont je n'avais pas connaissance.

I / Présentation de la DDE et de la BUST

1°) L'université de Lorraine et la DDE

En 2012, la fusion de plusieurs grandes universités dont Nancy I, Nancy II et l'Université Paul Verlaine de Metz donne naissance à l'université de Lorraine, établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP). En 2018, l'université de Lorraine rassemble 60 000 étudiants et 3 900 enseignants-chercheurs.

Son président est Pierre Mutzenhardt, assisté par son équipe ainsi que les conseils centraux qui s'appuient sur des directions administratives assurant le fonctionnement quotidien de l'université. Parmi ces directions figure la Direction de la Documentation et de l'Édition.

En effet, du fait de son statut, l'université de Lorraine n'est pas dotée d'un Service Commun de la Documentation (SCD) mais d'une DDE, dirigée par Anne-Pascale Parret, et dédiée à la gestion des différentes bibliothèques de l'UL.

La DDE a mis en place une organisation par sites et en parallèle une organisation par missions transversales afin de mener à bien sa mission. Le SIGB est commun aux différentes bibliothèques de UL qui disposent donc d'un catalogue commun.

2°) La BU Sciences et Techniques (BUST)

La bibliothèque universitaire des Sciences et Techniques est abritée par un bâtiment construit dans les années 1968-69 par G. Toury, renové en 1998 puis 2006-2008. Ce bâtiment de 5600 m² à l'architecture typique des années 1960 offre 700 places assises.

La BUST s'étend sur 5 niveaux, répartis de la manière suivante :

- Un rez-de jardin comprenant les bureaux de la direction de la DDE, des magasins de stockage d'ouvrages et de périodiques et une salle où le personnel peut prendre une pause.
- Un rez-de-chaussée par lequel le public entre dans la BU où l'on trouve le secteur des collections d'informatique, les collections de mathématiques, sciences appliquées, STAPS, CAPES-AGREG, astronomie et quelques ouvrages de sciences humaines et sociales. On trouve également à ce niveau des photocopieurs faisant aussi fonction d'imprimantes et une salle informatique en libre accès en plus d'une salle de formation. Une petite cafétéria est également proposée aux étudiants pour se restaurer ainsi qu'une salle de détente.
- Un étage en mezzanine propose des BD, des ouvrages de culture générale et de la presse. Une réserve des périodiques non accessible au public y est également localisée.
- Au deuxième étage, une autre salle de lecture accueille les collections pour la PACES, l'histoire des sciences, la physique, la chimie, les sciences de la terre, les sciences du vivant, la botanique et la zoologie. Un espace pour les photocopies et les impressions est également proposé. Les expositions de la BU sont situées à ce niveau, en face de l'accueil. Des espaces de travail en groupe (carrels) y sont disponibles en accès libre, et deux salles de réunion y sont accessibles sur réservation.
- Un étage en mezzanine où se trouve un magasin abritant les thèses au format papier, des ouvrages et des documents d'archive.

Les bureaux des personnels se répartissent entre le rez-de-chaussée et le deuxième étage.

Vitalie Gallet / DU / Rapport de stage/ mars 2019

Droits d'auteurs réservés

Les crédits de maintenance du bâtiment sont pris en charge par la faculté des Sciences et Techniques.

La BUST est ouverte du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures ainsi que le samedi de 9 heures à 12 heures, pour une ouverture annuelle de 260 jours.



Aperçu de la salle de lecture du rez-de-chaussée. Photo personnelle.

3°) La BUST en chiffres

Le budget consacré à la documentation papier au niveau de la DDE est de 766 000 euros en 2018. Pour la BUST et sur la même période, il est de 63 000 euros.

La BUST met à disposition 85 000 ouvrages dont 61 000 en libre-accès. On y fait environ 2300 acquisitions par an.

En ce qui concerne les périodiques, la BUST dispose de nombreux titres papier dont 29 abonnements en cours. La plupart de ces périodiques sont donc anciens et dits « morts » car ils ne sont plus publiés actuellement, ou parce que la bibliothèque n'y est plus abonnée. Ceux-ci sont conservés en magasin. Dans le cadre de l'opération ISTEEX, la BUST a récupéré de nombreux périodiques conservés auparavant dans les bibliothèques universitaires de médecine et de pharmacie, d'où la richesse de ces fonds dans ce domaine. La DDE est abonnée à plus de 15 000 périodiques électroniques, et 1 million d'articles sont téléchargés par ses usagers chaque année.

La BUST compte 2 375 emprunteurs par an. Le taux de pénétration par diplôme est de 30%, il est stable depuis les années 80. On y fait 38 000 prêts par an, ce qui représente environ 145 prêts par jour. La fréquentation est de 840 entrées par jour en moyenne.

4°) Les missions propres à la DDE

Certaines missions, concernant l'ensemble des bibliothèques universitaires de l'université de Lorraine, sont assurées conjointement par le personnel de plusieurs bibliothèques. Les membres de l'équipe de direction de la DDE en ont la responsabilité. Ces missions sont les suivantes :

a. La mission Bâtiments et développement durable

La mission « Bâtiments et développement durable » est gérée par Valérie Mallet, responsable de la BUST. Elle consiste à la mise en place de projets immobiliers, désignant surtout la transformation des locaux, dans les BU en bâtiment autonomes. Pour les mener à bien, il est nécessaire de rencontrer les services du patrimoine de l'université ainsi que les services techniques. La gestion du budget associé fait aussi partie de cette mission. La mission Bâtiments assure également les achats nécessaires de mobilier, soit auprès du fournisseur de l'UL qui est l'UGAP, soit auprès d'un fournisseur choisi via un marché à procédure adaptée pour le mobilier spécifique.

Des commissions de sécurité ont lieu tous les 3 à 5 ans, en fonction des types d'établissement. À cette occasion, des remises en conformité peuvent avoir lieu. La mission « bâtiment et développement durable » pourra vérifier ensuite si celles-ci sont bien mises en œuvre en étant l'interlocuteur des responsables techniques de site.

Un dialogue est entretenu avec la Direction de la Prévention Sécurité et Environnement (DPSE), qui met en œuvre les mesures d'hygiène et de sécurité dans le cadre réglementaire des établissements recevant du public (ERP). Elle vérifie que les bâtiments de l'université de Lorraine remplissent bien le document unique qui rassemble toutes les informations relatives à la sécurité d'un bâtiment. Ce rôle est rempli par l'assistant de prévention de la BU concernée, qui a un rôle d'intermédiaire entre la DPSE et le responsable de la BU où il travaille. La DPSE assure également la sensibilisation et la formation des personnels et étudiants sur les risques liés au travail tels que les risques routiers, ou les risques sanitaires en cas d'épidémie de grippe par exemple et le risque incendie. Dans un souci similaire et à la suite de plusieurs cas d'attaques terroristes en France, un « Sécuritour » a été organisé en 2017 par la mission « Bâtiments » pour sensibiliser les personnels à ce type de risque nouveau, en se déplaçant dans les différentes BU. Le Sécuritour a été l'occasion de rééditer et distribuer un guide sur l'hygiène et la sécurité dont le contenu a été validé par la DPSE.

En ce qui concerne le développement durable, la DDE est impliquée dans le premier plan vert mis en place par l'UL en 2016. La mission « bâtiments et développement durable » échange avec le vice-président de l'université responsable de ce volet et travaille de concert avec la Direction de la Logistique de l'UL qui met en œuvre une politique en faveur de la diminution de l'empreinte carbone de l'université. Celle-ci passe par une collecte des déchets plus responsable avec un accent mis sur le tri sélectif.

Pour réduire les coûts énergétiques et dans un souci de fonctionnement plus écologique des bâtiments, certains éclairages classiques ont été remplacés par des LED comme à la BU du Saulcy. D'autres bibliothèques comme la BUST ont fait le choix d'un éclairage s'adaptant en fonction de la luminosité extérieure, mesurée par un héliomètre installé sur le toit et piloté informatiquement pour l'allumage et l'extinction des luminaires. Enfin, lors des appels d'offres pour l'acquisition de mobilier, la mission « Bâtiments » privilégie les fournisseurs engagés dans une démarche respectueuse de l'environnement.

b. Les services aux publics

La mission « Développement des services aux publics » est assurée par Fabien Lafont pour la BUST. La mission « Développement des services aux publics » a d'abord consisté à harmoniser le fonctionnement des différentes BU lors de la fusion des universités ayant donné naissance à l'université de Lorraine en 2012. Cela est passé par l'adoption de règles communes concernant le prêt, la mise en place du Prêt Entre Sites et du retour indifférencié de documents : un usager peut se faire livrer un document présent dans une des bibliothèques du réseau dans la bibliothèque de son choix, et rendre son ouvrage dans n'importe quelle bibliothèque du réseau.

La mission implique l'étude des avancées en matière de services aux publics, qui se traduit par de la veille professionnelle, mais aussi de l'anticipation des besoins du public.

Pour ce faire, une autre mission, dite « Aide au pilotage » remplie par Pascal Quidaciolu est précieuse du fait des statistiques qu'elle met à disposition sur le volume de prêts, le profil des usagers. Des enquêtes peuvent être menées au sein de la BU, à l'initiative du conservateur ou de manière plus formelle comme cela a été le cas avec l'enquête LibQual+ menée à l'échelle de l'université de Lorraine. Les référentiels, comme la charte Marianne, permettent d'orienter la démarche qualité de l'accueil, voulue par le ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche ainsi que la Direction de la Documentation et de l'Édition.

Il en découle une mission de prospective, avec la mise en place de projets d'amélioration, la création de nouveaux services. Concernant l'accueil par exemple, un guide des bonnes pratiques sur l'accueil en présentiel, par téléphone ou messagerie a été mis en place, ainsi qu'un blog accessible à tout le personnel sur lequel sont recensées toutes les procédures relatives à l'accueil. L'application AffluenceS est un nouveau service mis à disposition des usagers, qui affiche en temps réel le taux de remplissage des BU en termes de public, permettant aux usagers de choisir les moments les plus opportuns pour la fréquentation des bibliothèques.

5°) Le cas de la Bibliothèque numérique

La Bibliothèque numérique est une entité à part, rattachée à la Direction de la Documentation et de l'Édition. Cependant, ses bureaux sont pour la plupart au sein de la BUST, ce qui m'a permis de découvrir ce service. Elle fonctionne en deux entités aux missions distinctes :

La mission « appui à la recherche », pilotée par Jean-François Lutz, se charge de la documentation électronique de l'université de Lorraine, des archives ouvertes des différents laboratoires de l'université sur HAL et des données de la recherche produites par ces derniers. Les bibliothécaires concernés se chargent donc des négociations sur les abonnements à la documentation électronique dans le cadre de Couperin, et de la politique documentaire concernant la documentation électronique. Ils se chargent également de former les chercheurs à l'utilisation de l'archive ouverte HAL dans le cadre de l'*open science*, de vérifier que les dépôts d'articles sont faits correctement et d'effectuer des modifications si ce n'est pas le cas, afin de veiller à une bonne indexation des travaux entreposés sur HAL. Ils mènent enfin une mission de prospective et de sensibilisation des chercheurs à propos des données de la recherche, à savoir comment et pourquoi les publier dans une archive ouverte à l'instar des articles scientifiques.

La mission « appui métier et indexation », gérée par Stéphanie Maréchal, prend en charge le dépôt et l'archivage des thèses et mémoires. Cela implique des rencontres régulières avec les étudiants en vue du

Vitalie Gallet / DU / Rapport de stage/ mars 2019

Droits d'auteurs réservés

dépôt de leurs travaux sur STAR et sur HAL, le dépôt en version électronique des thèses étant obligatoire depuis 2016. À cette occasion, les étudiants doivent fournir un résumé en français de leur thèse ou de leur mémoire, y compris s'il est rédigé dans une langue étrangère, et proposer les mots qui leur semblent les plus pertinents pour son indexation. Cela implique également la gestion de changements de plateforme où sont entreposées les thèses, comme c'est le cas actuellement avec le transfert des documents de Pétale vers HAL.

II / La participation aux activités de la BUST

1°) La semaine de découverte et d'intégration

Durant la première semaine de mon stage, j'ai eu l'occasion de m'entretenir avec une grande partie du personnel de la bibliothèque. Cela m'a permis de faire connaissance avec l'équipe qui m'accueillait et de me familiariser avec l'environnement professionnel de la bibliothèque universitaire, que je ne connaissais alors qu'en tant qu'étudiante. Lors d'entretiens d'une à deux heures, les magasiniers et bibliothécaires assistants spécialisés m'ont présenté leur mission au sein de la bibliothèque, ainsi que leurs tâches quotidiennes. Cela a été l'occasion pour moi d'éclairer ou d'approfondir mes connaissances théoriques, et d'observer leur applications concrètes au quotidien.

J'ai également appris à utiliser Vsmart, le SIGB utilisé par la BUST, et pris connaissance des espaces et des collections afin de pouvoir contribuer par la suite au rangement comme au renseignement.



Banque de prêt et d'accueil du rez-de-chaussée. Photo personnelle.

2°) L'accueil

Sur toute la durée de mon stage, j'ai eu l'occasion de travailler régulièrement dans les deux espaces d'accueil de la bibliothèque.

a. Banque de prêt du rez-de-chaussée

La banque de prêt du rez-de-chaussée est celle qui connaît le plus d'affluence puisqu'on y gère à la fois le prêt de documents, les retours et les prolongations, ainsi que le renseignement concernant aussi bien l'orientation dans le bâtiment que la recherche de documents.

b. Banque d'accueil et de services du deuxième étage

La banque d'accueil du deuxième étage assure le prêt de tablettes et de PC, sur place et à domicile, et le renseignement, notamment concernant l'impression.

J'ai particulièrement apprécié les périodes que j'ai passées à l'accueil, du fait du contact avec les usagers et du travail en équipe. Le fait d'être entourée m'a permis de gagner progressivement en confiance et en autonomie sur les opérations quotidiennes à effectuer dans les deux banques d'accueil.

Mes périodes de travail aux deux banques d'accueil ont également été l'occasion d'apprendre à équiper les nouveautés arrivant à la bibliothèque et à effectuer le rangement des ouvrages en fonction des besoins des autres agents en service et de l'affluence des usagers.

3°) La formation

La BUST assure de nombreuses formations, qui vont de la familiarisation avec les ressources documentaires de la bibliothèque en première année de licence à des formations sur la gestion de la bibliographie en master et doctorat (*Domptez la doc !*). La BUST accueille également les lycéens en classe de première pour les accompagner dans leurs recherches de TPE, tout en leur permettant une première approche de la bibliothèque qui leur sera profitable lors de leurs études supérieures. Certaines sessions de formation sont liées à la rédaction d'un article par les étudiants, dirigée par un tuteur qui est l'un de leurs professeurs, et qui donne lieu à une évaluation sur le contenu, la qualité des sources, et la mise en forme de la bibliographie, ce qui est indispensable pour des étudiants se destinant à la recherche qui publieront des articles dans des revues scientifiques.

c. Les recherches en amont.

Ma contribution à la formation s'est d'abord faite en amont, par des recherches sur les sujets de TPE choisis par les lycéens. Mon rôle était alors d'assister la technicienne chargée de cette mission. Ces recherches permettaient d'avoir une idée des ressources que la bibliothèque avait à leur offrir pour pouvoir mieux les guider dans leur recherche, mais aussi de faire des demandes de prêts à d'autres bibliothèques de l'université de Lorraine pour des documents spécifiques afin que les lycéens les aient à leur disposition le jour de leur visite. Pour chaque sujet était établie une liste avec quelques ouvrages et articles scientifiques ou de presse semblant les plus pertinents.

d. Mon rôle lors des sessions de formation

Lors des sessions de formation, j'ai avant tout observé les différents formateurs, leur manière d'amener les étudiants à prendre en main les ressources de la bibliothèque ou un logiciel précis. Cela se faisait notamment par le biais d'exercices : recherches dans le catalogue, dans une base de données spécialisée pour le diplôme concerné, dans la base de données Europresse pour les articles en ligne, mais aussi par la recherche d'ouvrages dans les rayonnages pour les lycéens qui découvrent le lieu.

Le plus difficile ne semblait pas être d'obtenir l'attention des étudiants mais plutôt leur participation, afin de parvenir à un échange. Le questionnement des participants notamment par la forme d'un quiz au début permet de les impliquer dans la formation plus facilement, et de cerner à la fois leur niveau et leurs besoins.

Lors des formations à la recherche documentaire des lycéens et des étudiants de licence, j'ai pu m'impliquer dans les sessions de formation en passant sur chaque poste pour voir l'avancée des étudiants dans les divers exercices et proposer mon aide concernant des outils que je connaissais : catalogue ULysse, base de donnée Europresse...

J'ai pu remarquer à cette occasion que les étudiants en difficulté sur un exercice donné se manifestaient rarement, ce que m'a confirmé le personnel chargé de la formation, peut-être par crainte d'être jugés négativement par les autres étudiants ou du fait d'un excès de confiance, estimant qu'ils savaient déjà parfaitement effectuer des recherches documentaires. Cela rend d'autant plus indispensable le passage auprès de chaque étudiant pour que la session de formation soit profitable à tous.

Lors de formations plus pointues sur des outils que je ne maîtrisais pas comme le logiciel de bibliographie Zotero dans une formation destinée aux masters, j'ai pu me mettre dans la peau d'un étudiant et suivre la formation, pour ensuite échanger mes impressions avec la formatrice à ce sujet. Mes collègues ont semblé contents d'avoir un point de vue extérieur d'une personne s'intéressant au monde des bibliothèques, en plus de l'évaluation qui est demandée aux étudiants en fin de formation.

Suivre différentes formations, dispensées par des personnes différentes destinées à des classes variées m'a permis d'avoir un aperçu des approches diverses de la formation, ce qui fut très enrichissant et me sera certainement très utile si je viens à dispenser des formations à mon tour dans ma vie professionnelle future.

4°) Les états de collection

Dans le cadre du projet ISTEEX, la BUST a accueilli de nombreux périodiques scientifiques, et a réorganisé par la même occasion ses propres collections en la matière.

A la suite de ce remaniement, il a fallu s'assurer que les exemplaires signalés dans le Sudoc comme localisés à la BUST y étaient bien présents. Pour ce faire, les magasiniers tirent des listes du Sudoc et vérifient, cote par cote que pour un périodique donné et sur la période indiquée par le Sudoc, la bibliothèque possède bien l'intégralité des fascicules signalés à la BUST. Dans le cas contraire, les fascicules manquants sont notés en lacunes et leur absence est signalée sur Colodus, l'interface professionnelle du Sudoc.

En réalisant ces opérations de vérification de ce fonds vaste, on découvre parfois l'existence de périodiques qu'on ignorait posséder, et qui peuvent être très rares voire absents des autres bibliothèques de l'enseignement supérieur. Dans ce cas, leur présence est signalée sur Colodus, pour être ensuite visible sur le Sudoc, car elle peut être utile aux chercheurs.

J'ai participé à plusieurs reprises à ces opérations d'état de collection en équipe avec un ou deux magasiniers. Une fois ces vérifications terminées, j'ai participé à la mise en place de la signalétique du magasin de périodiques. Ce travail demande minutie et rigueur, mais m'a semblé très intéressant, d'autant plus du fait de l'ancienneté des périodiques manipulés et de leurs origines variées (certains étant même imprimés en cyrillique).

III / Ma mission : enquêtes auprès des usagers



Présentoir avec une sélection d'ouvrages destinés aux étudiants de L1 de Physique-Chimie. Photo personnelle.

1°) L'enquête concernant la refonte du site web des BU de Lorraine

En parallèle de l'installation d'un système de gestion de bibliothèque mutualisé pour remplacer le SIGB actuel, en septembre 2019, une refonte du site web des BU de Lorraine est prévue. En conséquence, une enquête auprès des étudiants a été menée, concernant l'usage qu'ils font du site, leur compréhension de l'intitulé des grandes rubriques, l'évaluation de sa facilité d'utilisation.

Cette enquête a été menée sous forme de questionnaires proposés aux étudiants par les bibliothécaires et remplis par ces derniers.

Elle a été l'occasion d'avoir un point de vue d'utilisateur et de constater ainsi que certains intitulés choisis sur le site, semblant évidents pour un professionnel des bibliothèques, pouvaient porter à confusion pour les utilisateurs. Ainsi la rubrique « Formations » désignant les formations dispensées pour mieux utiliser les outils de la BU ou faire sa bibliographie évoquaient à une grande partie des étudiants interrogés la formation universitaire ou professionnelle. Cela a aussi permis de confronter notre vision, nos priorités en

tant que connaisseurs du monde des bibliothèques aux attentes ou aux réserves des étudiants quant au fonctionnement du site web.

La grande majorité des étudiants interrogés s'est prêtée de bonne grâce à l'interrogation. Il faut toutefois rester vigilant lors de l'entretien aux termes qu'emploient les étudiants, le « site web » étant pour beaucoup d'entre eux assimilé à l'outil de découverte « ULysse », et donc parfois leur demander de préciser ce qu'ils entendent par certains termes.

Cette rencontre directe avec les usagers de la bibliothèque était très intéressante, chaque remplissage de questionnaire étant différent du précédent. Certains semblaient surpris par la démarche, ou craignaient de manquer de légitimité pour répondre à une enquête sur un site qu'ils utilisaient parfois peu voire pas du tout. Il a donc fallu expliciter le but de l'enquête qui vise non pas à les évaluer mais à évaluer les services qui leurs sont offerts.

2°) L'enquête sur l'utilisation des différents présentoirs selon la méthode UX

a. Présentation de la méthode UX

La méthode dite UX : *user experience* s'intéresse de près à l'expérience qu'ont les utilisateurs d'un espace ou d'un service, ici la bibliothèque. Pour l'améliorer, on cherche à optimiser l'ensemble des points de contacts de l'utilisateur avec la bibliothèque : collections, formations, site web...

Chaque espace ou service est alors examiné selon trois critères : il doit être utile donc à même de satisfaire un besoin, utilisable donc facile d'accès, et désirable.

Pour évaluer les services proposés par la bibliothèque, il est possible de s'appuyer sur diverses enquêtes. L'analyse des opinions permet par des sondages, des questionnaires et des entretiens avec les usagers d'avoir une idée des préférences et des représentations des utilisateurs, d'après ce qu'ils disent. L'analyse des comportements permet quant à elle de voir la manière dont les utilisateurs se conduisent en réalité, par exemple via une enquête contextuelle qui consiste à regarder les utilisateurs effectuer leurs activités habituelles sur un laps de temps précis.

Ces deux méthodes d'analyse peuvent être associées comme cela a été le cas pour l'enquête sur les présentoirs. Celle-ci concernait deux types de présentoirs :

- **Les présentoirs de valorisation incitative.** Ceux-ci regroupent une sélection d'ouvrages pour la première année de licence de trois cursus, en s'appuyant sur les ouvrages les plus empruntés à la même époque par les étudiants de L1 de ces cursus de l'année précédente.
- **Les présentoirs de valorisation seconde chance.** Ceux-ci permettent pour les livres acquis l'année passée et n'ayant pas été empruntés une mise en valeur, en les disposant en *facing* dans les rayonnages.

Mon tuteur de stage a prévu des grilles d'observation afin de structurer nos périodes d'observation et de pouvoir en tirer des statistiques. Il a également prévu deux types de questionnaires, un pour chaque sorte de présentoir, et a présenté le déroulement de l'enquête au personnel de la bibliothèque qui est invité à y prendre part. Des plages horaires dédiées à l'enquête étaient prévues dans mon emploi du temps.

b. Phase d'observation

Des phases d'une heure ont été mises en place, soit pour observer la réaction des étudiants vis-à-vis des ouvrages disposés en *facing*, soit pour observer la réaction des étudiants par rapport aux présentoirs de valorisation incitative. Je m'installais sur la mezzanine surplombant l'étage concerné afin d'avoir une vue d'ensemble des allées et venues des étudiants. Je remplissais alors la grille d'observation prévue à cet effet, en observant les gestes et l'attitude des usagers vis-à-vis des présentoirs.

L'enquête a commencé au début du mois de décembre. Les usagers étaient relativement peu nombreux à s'intéresser aux présentoirs, ce qui peut s'expliquer par l'approche de divers examens.

c. Phase de questionnaires

Des phases de questionnaires ont été mises en place, afin d'aller à la rencontre des étudiants utilisant les présentoirs et de recueillir leurs avis sur ceux-ci. Le nombre d'étudiants ayant pu être interrogés est assez faible, mais ceux-ci se sont bien prêtés au jeu.

Obstacles observés : les étudiants vont vers un livre qui les attire mais ne prêtent pas attention aux différents types de présentoirs existants, ils sont donc parfois décontenancés par les questions posées.

En plus de ces phases d'observation et de questionnaires remplis directement par les bibliothécaires, des questionnaires à remplir en autonomie ont été disposés à proximité des présentoirs de valorisation incitative et ont connu un succès satisfaisant, les urnes destinées à recueillir les questionnaires se remplissant assez vite.

d. Le traitement des résultats

A la suite des phases d'enquête, mon rôle a été de dépouiller les résultats recueillis en remplissant un tableau Excel préparé par mon tuteur. Afin de pouvoir tirer des statistiques de nos observations, il a fallu effectuer une simplification des réponses obtenues lors de l'enquête. Les oui et non étaient restitués sous forme de 1 et 0, quant aux réponses plus précises formulées en toute lettres dans le tableau, il était demandé de les harmoniser afin de pouvoir repérer plus facilement quelles réponses se rejoignaient.

Cette phase de traitement des résultats est délicate car chaque enquêteur a sa manière de remplir les grilles et questionnaires, et il est parfois nécessaire d'aller demander au collègue concerné des précisions pour ne pas commettre d'erreur. De plus, les réponses des usagers ne rentrent pas forcément dans les cases définies pour le traitement des résultats ce qui rend leur restitution compliquée, certaines s'éloignant du sujet ou témoignant d'une compréhension partielle de la question posée.

Lors de cette première phase d'enquête, nous n'avons pas recueilli un nombre de réponses suffisant pour en tirer des statistiques pertinentes. Une deuxième phase d'enquête a donc commencé au début du mois de mars et est toujours en cours.

Conclusion :

Tout d'abord, ce stage m'a permis d'avoir une idée concrète des différentes activités exercées au quotidien par les personnels des bibliothèques, et m'a donné l'occasion de m'intégrer à leur équipe, ce qui m'a conforté dans ma décision de travailler dans ce milieu. De plus, il m'a permis d'associer les notions vues au cours de ma formation aux actions concrètes menées par les professionnels au quotidien, et de comparer ainsi mes acquis théoriques aux priorités financières ou matérielles du terrain. Il a également été l'occasion de découvrir de nouvelles facettes du métier de bibliothécaire, notamment dans le domaine de l'*Open Science*, de la formation et des enquêtes auprès des usagers. Ce stage sera également un atout précieux lors des concours, notamment lors des oraux où je pourrai m'appuyer sur mon expérience pour fournir des réponses précises et pertinentes.

Bibliographie

Direction de la Documentation et de l'Édition de l'Université de Lorraine. Bilan de la mission transversale « Bâtiments et Développement Durable » : année 2018.

Direction de la Documentation et de l'Édition de l'Université de Lorraine. Valoriser ses publications [powerpoint].

ETCHES, Amanda, SCHMIDT, Aaron, 2016. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. 1^e éd. Villeurbanne : Presses de l'Enssib.

Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, 2018. Plan national pour la science ouverte [pdf].

Table des annexes :

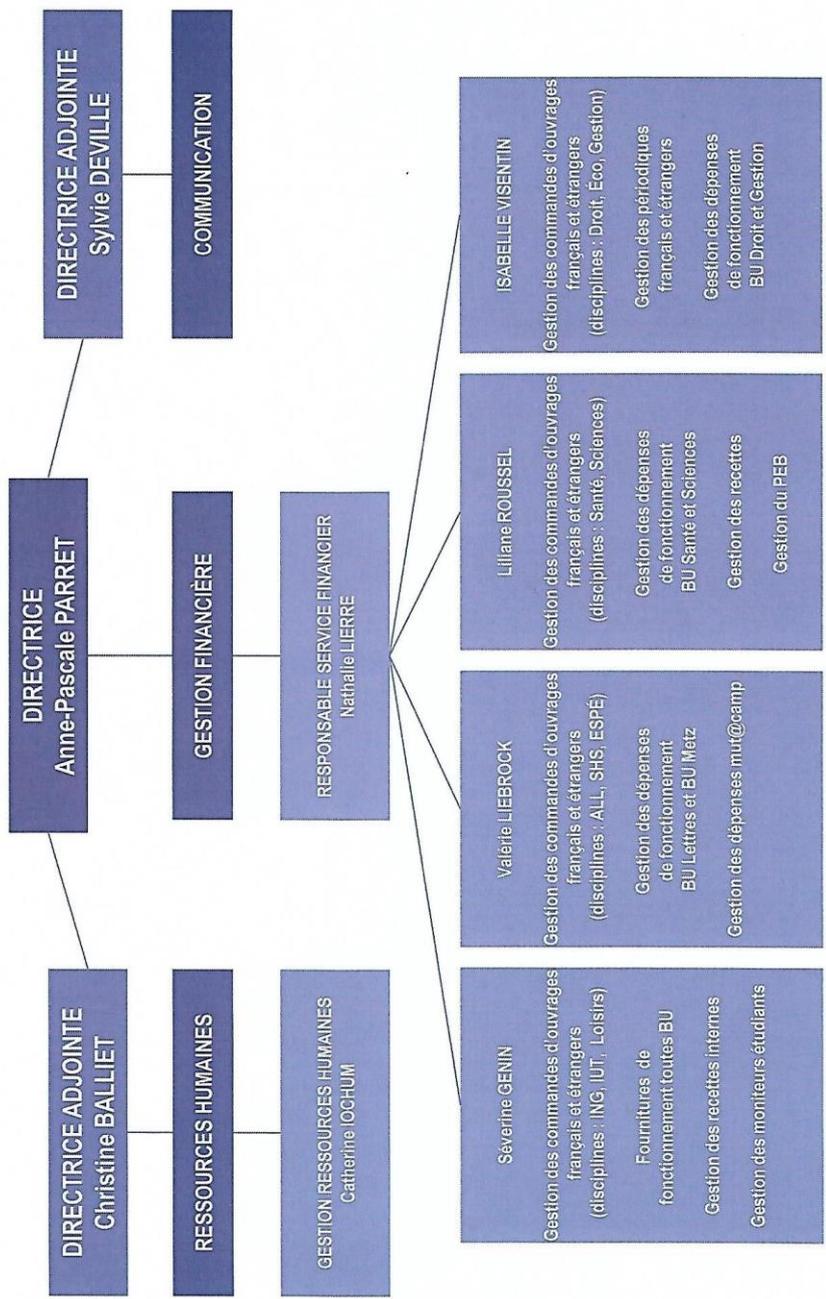
Table des Annexes :	21
Annexe 1 : Organigramme de la Direction de la Documentation et de l'Édition (DDE)	22
Annexe 2 : Organigramme de l'organisation générale des BU de l'Université de Lorraine	23
Annexe 3 : Grille d'observation concernant les ouvrages en <i>facing</i> utilisée lors de l'enquête UX.....	24
Annexe 4 : Questionnaire concernant les ouvrages en facing utilisé lors de l'enquête UX.....	25
Annexe 5 : Questionnaire concernant les présentoirs mis à disposition des usagers lors de l'enquête UX	26

Annexe 1 : Organigramme de la Direction de la Documentation et de l'Édition (DDE)

Juin 2018

ORGANIGRAMME
DIRECTION DE LA DOCUMENTATION ET DE L'ÉDITION
INGÉNIERIE ADMINISTRATIVE

UNIVERSITÉ DE LORRAINE | BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES



Annexe 2 : Organigramme de l'organisation générale des BU de l'université de Lorraine



Annexe 4 : Questionnaire concernant les ouvrages en *facing* utilisé lors de l'enquête UX



QUESTIONNAIRE VALORISATION 2^{NDE} CHANCE ENTRETIEN COURT

Date :

Créneau horaire :

Lieu (étage et rayon) :

Enquêteur :

1. Êtes-vous étudiant(e) ?

Oui Non

Si oui, en quelle **année** êtes-vous inscrit(e) et dans quelle **discipline** ?

Année : _____

Discipline : _____

2. Pourquoi vous êtes-vous approché(e) de cet ouvrage ? (plusieurs réponses possibles)

Par hasard

Par curiosité

Attiré(e) parce qu'il s'agit d'un présentoir

Attiré par ce livre en particulier (titre, auteur, sujet)

Un autre étudiant m'en a parlé

Un enseignant m'en a parlé

Semble être une recommandation des bibliothécaires (car mis en valeur)

Autre (à préciser) _____

3. Comment allez-vous utiliser cet ouvrage ? (plusieurs réponses possibles)

Feuilletter et laisser sur le présentoir

Feuilletter et emporter s'il m'intéresse

Travailler seul

Travailler en groupe

Emprunter

4. Recommanderiez-vous ces ouvrages aux autres étudiants de votre filière ?

Oui Non

Pourquoi ? _____

5. Le livre proposé sur le présentoir vous incite-t-il à aller voir d'autres ouvrages en rayons ?

Oui Non

6. Trouvez-vous utile de présenter des livres sur présentoir ?

Pourquoi ? _____

7. Pensez-vous que la BU doit communiquer davantage sur cette mise à disposition de livres ?

Oui Non

Si oui, comment ? _____

Si non, pourquoi ? _____

Annexe 5 : Questionnaire concernant les présentoirs mis à disposition des usagers lors de l'enquête UX



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE

BIBLIOTHÈQUES
UNIVERSITAIRES

BU SCIENCES ET TECHNIQUES
2^e ÉTAGE

Votre avis
nous intéresse !

MERCI DE COMPLÉTER CE QUESTIONNAIRE
PUIS DE LE DÉPOSER DANS L'URNE.

- 1 Êtes-vous étudiant(e) ?
 Oui Non
Si oui, année : _____ discipline : _____
 - 2 Pourquoi vous êtes-vous approché(e) de ce présentoir ? *(plusieurs réponses possibles)*
 Par hasard Un autre étudiant m'en a parlé
 Par curiosité Un enseignant m'en a parlé
 Attiré(e) parce qu'il s'agit d'un présentoir Un bibliothécaire m'en a parlé lors d'une formation
 C'est une sélection de livres pour ma filière Un bibliothécaire m'en a parlé à une autre occasion
 Attiré(e) par un livre en particulier
 Autre : _____
 - 3 Comment allez-vous utiliser les livres du présentoir ? *(plusieurs réponses possibles)*
 Feuilletter et laisser sur le présentoir Travailler en groupe
 Travailler seul Emprunter
 - 4 Recommanderiez-vous ces ouvrages aux autres étudiants de votre filière ?
 Oui Non
 - 5 Les livres proposés sur le présentoir vous incitent-ils à aller voir d'autres livres en rayons ?
 Oui Non
-