



II. Les services aux publics dans les BU : une montée en puissance (octobre 2014)

Les services aux publics recouvrent dans toute bibliothèque une palette étendue d'activités. Selon les établissements, le périmètre des services aux publics peut varier de façon importante. Lieu de l'interface et du contact avec les usagers, les services aux publics se définissent à la fois par :

- des activités traditionnelles liées aux transactions : prêt et communication de documents, service du PEB, réservations, navettes entre bibliothèques...
- des activités liées à la qualité de l'accueil physique : définition et extension des horaires d'ouverture, mise en œuvre d'une meilleure accessibilité des bâtiments pour tous les publics, mise en espace des collections et des services, mise en œuvre d'un accueil (physique, téléphonique, mais aussi virtuel) de qualité,..
- des activités d'orientation et d'information : renseignement documentaire sur place et en ligne, diffusion de l'information aux usagers, voire valorisation des collections.
- des activités de services dématérialisés, comme la mise en ligne des ressources électroniques, la consultation du catalogue en ligne avec possibilité de réservation de document, la consultation en ligne du compte lecteur et les prolongations de prêt.

Ces activités sont par nature très liés à la fois aux activités de formation des usagers, mais aussi aux activités culturelles ou à la communication, ou au SID, qui sont traitées par ailleurs dans ce document.

Dans les Bibliothèques universitaires, services soutien à l'Enseignement supérieur et à la Recherche, les publics spécifiques « cibles » (étudiants, chercheurs) ainsi que l'apport du numérique dans l'accès et la structuration de l'information modifient les activités (importance de la réussite étudiante et de l'aide à l'insertion professionnelle, appui aux activités de recherche, appui à la pédagogie universitaire impacté par la nécessité d'innover) et nécessitent le développement de compétences nouvelles et en constante évolution. Deux difficultés rencontrées :

- Les outils et supports numériques, et leur utilisation, ne sont pas encore connus ni intégrés par tous les personnels

Des activités déjà bien anciennes (numérisation, paramétrage et utilisation des modules statistiques des SID, ou simplement bureautique), plus récentes (acquisitions et signalement de la documentation électronique, valorisation de celle-ci) ou émergentes (archives ouvertes, nouveaux systèmes d'information documentaires,...), ne sont pas maîtrisées par certains personnels, et cantonnées à des « spécialistes numériques ». Si ces outils ne peuvent être conçus par tous, leur utilisation en appui des missions des BU doit être étendue à tous.

- Les activités des personnels par catégorie ne correspondent plus (ou de moins en moins) aux activités listées dans les statuts (trop anciens) voire les référentiels (datés sur les débuts du numérique, ou conçus tel Referens pour le recrutement et non l'évaluation des missions réelles).

Si certains magasiniers sont contents d'être amenés à faire un travail de niveau B (traitement documentaire, appui informatique, renseignement ou formation documentaire), et certains B des activités auparavant dévolues aux catégories A (acquisitions, contacts avec les doctorants et enseignants chercheurs, formations documentaires, rédaction de synthèses, statistiques et évaluation, voire pilotage de projets,...) ce n'est pas toujours le cas. Et on se heurte parfois au refus des personnels de voir évoluer leurs activités et leurs compétences. Ces évolutions posent, outre des problèmes statutaires et de



reconnaissance notamment financière, la question de l'adéquation des compétences aux missions actuelles ou en émergence.

Evolutions constatées

Le développement de la culture d'évaluation des activités et services permet aux bibliothécaires de mieux cerner leur(s) public(s) et leurs besoins en identifiant leurs pratiques.

Le paysage documentaire universitaire s'ouvre ainsi par vagues successives mais de plus en plus pressantes à une culture de la demande du public et de ses besoins face à une culture immémoriale et techniciste de l'offre (trop centrée sur les collections et leur signalement). La qualité de l'accueil et des services est aujourd'hui une donnée normée (référentiel Marianne, normes AFNOR...) qui peut faire l'objet d'évaluation.

La baisse des prêts de documentation imprimée modifie profondément la vision du métier, et n'est pas toujours reconnue.

La communication des documents imprimés (et singulièrement des monographies, mais aussi des périodiques), aboutissement naturel de leur acquisition et de leur traitement par les personnels de catégorie A ou B, reste pour beaucoup de personnels de magasinage le centre de leur activité et de leur métier. Or la diminution des prêts met en péril cette représentation de leur métier. C'est celle-ci qui doit évoluer. Il s'agit donc de passer pour tous de l'imprimé au numérique dans tous ses aspects (pour parfois même valoriser l'imprimé : numérisation de fonds anciens, création de bibliothèques numériques thématiques),

Les activités « de service » se développent et se diversifient, grâce notamment au numérique et à une meilleure intégration des BU dans leur établissement.

Il s'agit ici de passer du document (quel que soit son support) au service autour de ce document, ou déconnecté d'un document mais centré autour d'une expertise. Service de réponse en ligne, traitement des données, référentiels, métadonnées (gestion des références bibliographiques, aide à la citation, bibliométrie ou au référencement par exemple), structuration des bases de données (intégration dans les équipes de chercheurs pour les données de la recherche), formation aux compétences informationnelles des étudiants (intégration aux formations, et plus récemment aux équipes de rénovation pédagogique, travail avec les TICE).

Et parallèlement, la « technicité » du traitement des données et métadonnées revient en force, pour des usages différents et adaptés à une utilisation plus souple par les publics.

Longtemps « parents pauvres » des publics des BU, les chercheurs peuvent devenir un public privilégié pour les services ajoutés dispensés par la BU.

Les personnels des BU (souvent l'encadrement) sont impliqués dans de nombreuses activités nouvelles et en expansion. Outre le dépôt légal des thèses électroniques, désormais classique : participation à la création (voire pilotage) d'archives ouvertes, institutionnelles ou non, développement de la notion d'*open access* auprès des chercheurs, direction des presses universitaires, voire édition ou hébergement de revues.



Pistes proposées

- **Automatiser les tâches répétitives de prêt et retour des documents**, afin de rendre les agents disponibles pour des missions d'accueil et d'accompagnement. Outre le prêt automatique, il est nécessaire de proposer aux magasiniers d'autres activités : changement de périmètre (services numériques), de qualification (traitement des données, renseignements documentaires approfondis). Ces changements sont déjà effectifs dans nombre de BU.
- **Adapter les espaces aux nouveaux besoins** : Revoir la mise en espace des collections : diminuer le nombre de documents en accès libre (concentrer la quintessence des collections, fournir l'utile). Diversifier les places de lecture, offrir des espaces modulables, des salles de travail en groupes, des espaces de détente, etc. Moduler l'ouverture des espaces, l'adapter aux besoins des usagers selon les jours et les plages horaires, adapter les locaux aux nouvelles exigences pédagogiques.
- **Renforcer la qualité et la proximité de l'accueil** : espaces physiques (des espaces dédiés doivent être aménagés : service dédié Recherche, bureau de rendez-vous personnalisé, aménagement de l'espace PEB), développement de la qualité dans la relation (formation des personnels et des équipes)
- **Développer la connaissance et l'utilisation des statistiques et indicateurs** (valorisation des services ajoutés, justification des crédits alloués), ainsi que des outils de communication plus ciblés et actualisés (segmentation pour la diffusion de l'information selon les destinataires, le support, blog, réseaux sociaux)
- **Réfléchir à la place du département « numérique » dans la BU**, afin que le « numérique » diffuse dans toutes les activités.
- **Etendre les services d'appui à la recherche** : former les personnels pour qu'ils forment ensuite les doctorants et enseignants-chercheurs, ou puissent accompagner les projets (outils de recherche bibliographique, conditions juridiques de diffusion de la production scientifique, bibliométrie...)
- **Intégrer la connaissance du milieu de la recherche** (national, local, hors BU...) et les connaissances opérationnelles numériques dans les formations initiales et les formations continues des conservateurs, bibliothécaires, et BIBAS (encore trop centrées pour cette dernière sur l'imprimé et les compétences techniques en traitement du document)
- **-Prendre une place légitime dans la mise en œuvre des évolutions pédagogiques à l'université** (ENT, *E-learning*, MOOC ou CLOM, *serious games*, classe inversée, apprentissage par projets, enrichissement de cours en ligne par des contenus documentaires ...)
- **Accompagner le changement dans l'organisation des équipes et les contenus des missions**, que ces changements soient l'intégration du numérique, l'augmentation de la complexité des activités, ou l'évolution du métier. Veiller à ce que cet accompagnement intègre l'ensemble des personnels
- **-Renommer le corps des magasiniers** La dénomination révèle un archaïsme ; diverses pistes apparaissent dans les référentiels, comme « aide d'information » qui apporte une nuance avec celle de médiateur documentaire...
- **-Définir un socle commun de culture informationnelle**
- **Faire évoluer les contenus des activités présentées dans les référentiels, revaloriser la filière Bibliothèques**