

Guide de visite d'une bibliothèque

Pour qui ?

Ce document s'adresse aux personnes qui effectuent une visite d'établissement dans le cadre d'une préparation à un concours, aussi bien pour les candidats externes que pour les candidats internes, mais aussi dans le cadre de la formation continue, pour enrichir leurs connaissances des bibliothèques.

Pourquoi ?

La visite d'une bibliothèque est indispensable dans un parcours de préparation à un concours. En effet, elle permet : d'illustrer et de concrétiser des notions théoriques, de prendre conscience des multiples facettes du métier selon le type d'établissement, d'échanger avec les professionnels, de démontrer au jury, lors des épreuves écrites ou orales, un intérêt réel pour les bibliothèques. C'est un temps d'expérimentation, de découverte, d'échange, d'observation et d'étonnement.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer pour visiter différentes bibliothèques, sachez que des visites virtuelles peuvent parfois être proposées sur les sites des bibliothèques. Ces ressources sont souvent riches en informations liées aux organisations, aux collections et aux services des bibliothèques.

Quelques conseils en 7 points

1. Définissez les objectifs de votre visite

Découvrir le fonctionnement d'une bibliothèque, comparer une activité avec la vôtre, découvrir une nouvelle activité ou un autre établissement, amorcer un groupe de travail inter-établissement, par exemple.

2. Identifiez et localisez une bibliothèque ou un centre de documentation qui correspond aux objectifs précédents

Bibliothèques municipales, de grands établissements, bibliothèques universitaires, centre de documentation d'entreprises ou d'établissements scolaires.

3. Effectuez une promenade virtuelle sur le site web de l'établissement

Visiter le site web, le blog et les réseaux sociaux de l'établissement.

Vous pouvez noter vos observations dans le document **Promenade virtuelle (annexe 1)** et consulter tous les documents mis à disposition sur le site : Rapport d'activités, Infographies ou Bilans d'activités, Organigramme, Chartes, etc.

4. Étonnez-vous !

Si possible, nous vous conseillons de faire une première visite en autonomie et avec le **Carnet d'étonnement (annexe 2)**. Cette forme de visite vous permettra de garder en mémoire vos observations, vos émotions et vos réflexions sur un établissement et sur le métier de bibliothécaire. Vous pourrez également les partager et les comparer.

5. Observez, testez, identifiez, questionnez et expérimentez !

Pour vous aider, utilisez **Observez, testez, identifiez, questionnez, expérimentez et amusez-vous ! (annexe 3)**. Ne pas hésiter également à vous procurer (ou à demander) les documents utiles à votre découverte : le guide du lecteur, les flyers des services ou des expositions, l'organigramme, etc. Prenez des photos si vous le pouvez.

6. Prenez rendez-vous pour une visite et/ou un entretien avec un personnel

Définir avec la personne contact ce que vous souhaitez voir ; précisez bien vos attentes. N'oubliez pas de demander la durée de la visite et s'il est possible de prendre des photos. Des idées de questions dans **le Questionnaire (annexe 4)**.

Nous vous recommandons en particulier de rencontrer un agent occupant un poste correspondant au concours que vous préparez. Interrogez-le sur sa fiche de poste, ses missions et activités, son niveau de responsabilité dans l'établissement, ses motivations, son évolution de carrière, etc.

7. Après la visite : consignez vos étonnements, vos découvertes et vos réflexions !

Faites un rapport d'étonnement, un compte-rendu de visite et/ou un dossier de visite.

Annexe 1

Promenade virtuelle

Observez :

L'ergonomie du site
La navigation
L'accessibilité
Le ton adopté (institutionnel, etc.)

Testez :

Adoptez le point de vue d'un usager qui voudrait trouver :


- Les horaires d'ouverture
- Un livre à emprunter
- Les conditions d'inscription et le nombre de prêt
- Le contact du responsable d'un service (PEB, Formation, etc.)
- Les différents services proposés par la bibliothèque
- L'accès à la documentation numérique

Trouvez :

A quelle(s) question(s) du questionnaire (annexe3) pouvez-vous déjà répondre avec les informations trouvées lors de la visite du site web ?

Identifiez :

Identifiez les différents réseaux sociaux. Quel ton adoptent-ils ? Quelles informations diffusent-ils ? Quelle part accordent-ils au dialogue avec les usagers ?



Annexe 2

Carnet d'étonnement

Dites, pour chaque thématique, ce à quoi vous vous attendiez, ce qui vous a étonné ou surpris, ce qui vous a ému ou ce qui vous a déçu, ce que vous avez appris lors de votre visite !

Observez :	
1. Les espaces publics	
Qu'est-ce qui vous a le plus étonné ?	
Qu'est-ce que vous avez le plus/le moins aimé ?	
Qu'est-ce que vous avez appris ?	
2. Les services offerts	
3. Les ateliers et formations proposés	
4. Les collections	
5. Les magasins	
6. Les espaces de travail internes	
7. Les animations et l'action culturelle	
8. Les outils et supports de communication	

Suggérez des points à améliorer par rapport à votre étonnement, à votre pratique ou à vos connaissances !

Annexe 3

Observez, testez, identifiez, questionnez, expérimentez et amusez-vous !

Lors de votre visite, amusez-vous avec ces quelques activités :

Dessinez la bibliothèque et son environnement.

Identifiez votre espace préféré.

Repérez les zones calmes, les espaces de travail en groupe, les photocopieurs, etc.

Trouvez les dictionnaires en utilisant exclusivement la signalétique.

Observez les publics et/ou les personnels et décrivez ce qu'ils font.

Listez tous les services que vous pouvez identifier.

Cherchez un livre dans le catalogue.

Utilisez la signalétique et/ou les informations affichées pour connaître les horaires d'ouverture, les périodes de fermeture, les conditions de prêt, etc.

Trouvez la machine à café et allez en boire un.

Inventez d'autres activités pour découvrir la bibliothèque !

Liste (non exhaustive) des points possibles à observer lors de votre visite :

Comment se présentent les espaces publics ?

Y-a-t-il un hall d'accueil ? Si oui, décrivez-le succinctement (aménagement, système antivol, cafétéria...)

Existe-t-il des panneaux d'information ? Sont-ils nombreux ? La signalétique est-elle lisible ?

Décrivez le mobilier succinctement : esthétique, qualité et confort. Existe-t-il des carrels ou des espaces dévolus au travail en groupes ?

Le règlement est-il affiché ? Dans quel espace ?

Existe-t-il une salle informatique, des espaces linguistiques, un service Fonds ancien ou une réserve ? Y a-t-il des photocopieurs ? Où sont-ils situés (isolation phonique) ? Quel est le coût des photocopies ? Les règles d'usage sont-elles affichées ?

Existe-t-il des espaces de détente (cafétéria...) ?

Les services offerts

Les services suivants existent-ils ? Si oui, quel est leur emplacement ?

L'accueil et le renseignement du public,

L'inscription des lecteurs, la banque de prêt,

Une borne automatique de prêt et/ou retour,

L'aide à la recherche documentaire,

Le service de prêt entre bibliothèques. Si oui, comment fonctionne-t-il ?

La formation des usagers. Si oui, par qui est-elle faite ?

Comment les usagers peuvent-ils faire part de leurs suggestions (cahiers, sur le portail Internet...) ? Est-il possible de renouveler et / ou de réserver des documents ? Comment (en ligne, etc.) ?

Combien y-a-t-il de postes informatiques ? A quoi servent-ils ?

Est-il possible de brancher un ordinateur portable, d'utiliser une clé USB ?

Existe-t-il une zone Wi-Fi (réseau sans fil) ?

Quelles sont les dernières animations mises en place (expositions, conférences...) ?

Les collections

Les documents sont-ils empruntables ? Si oui, quelles sont les conditions de prêt ? Quelles sont les disciplines représentées ?

Comment les collections sont-elles organisées ?

Physiquement (disposition par rapport aux places assises...),

Intellectuellement : quelle classification a adopté l'établissement pour le libre accès et dans les magasins ?

Combien y-a-t-il de documents en magasin ? En libre accès ? Au total ?

Les collections comportent-elles des ouvrages en gros caractères, en braille... ?

Quelles est l'offre proposée en documentation électronique ? : types (périodiques, bases de données), consultation...

Les magasins

Comment sont-ils organisés ? Y-a-t-il plusieurs niveaux ? Sont-ils accessibles au public ? Si oui, pour quelles collections ?

Quels types de rayonnages sont utilisés dans les magasins (épis, compactus, etc.) ?

Les magasins sont-ils fermés (portes...) ?

Sont-ils climatisés ?

Quel(s) est (sont) le(s) mode(s) de circulation des collections entre les magasins et les espaces de consultation (ascenseur, monte-charge, escaliers) ?

Pourquoi certains documents sont-ils mis en magasin plutôt qu'en libre accès ? Qui a en charge leur organisation ?

Annexe 4

Le Questionnaire

Fiche d'identité de l'établissement

Quels sont le type, le statut et les particularités de l'établissement (ex : CollEx, pôle associé de la BNF, BMVR, etc.) ?

Quel est l'institution de tutelle ?

Qui dirige la bibliothèque ?

Quelle est son histoire ? (Architecte, date de construction, date de la première ouverture, etc.)

Le bâtiment qui abrite la bibliothèque héberge-t-il d'autres services ? Si oui, lesquels ?

Quelle est sa superficie ?

La bibliothèque a-t-elle des projets en cours et/ou prévus (ré-informatisation, nouveaux services, déménagement, etc.) ?

La gestion administrative et budgétaire

Quel est le budget global de la bibliothèque ?

Comment se structure-t-il (dépenses documentaires, dépenses de fonctionnement, etc.) ?

Où se situe le service de la gestion administrative de la bibliothèque ? De combien de personnes se compose-t-il ?

Les personnels

Comment sont organisés les services au sein de la bibliothèque ? (Organigramme, fiches de poste, etc.)

Combien de personnes travaillent à la bibliothèque ?

Quel est le nombre de personnes par catégories (A, B, C) ? Quel est le nombre d'emplois étudiants et de vacataires ?

Quel est le taux d'encadrement (nombre d'agents/1000 étudiants – nombre d'agents/nombre d'habitants) dans la bibliothèque ?

Y-a-t-il une entrée réservée au personnel ?

Où se trouve le service courrier ?

Les espaces de travail du personnel sont-ils agréables (mobilier, matériel, confort, etc.) ?

Existe-t-il une cuisine et/ou des lieux de détente, des vestiaires pour le personnel ?

Existe-t-il une salle de réunion ? Combien de personnes peut-elle accueillir ?

Quels types de réunion y sont organisés ? De quel format ?

Existe-t-il une salle de formation, un fonds professionnel ?

Y-a-t-il une personne chargée de s'occuper de la formation du personnel ?

L'accueil et les services aux publics

Quels sont les horaires d'ouverture de la bibliothèque ?

Quel est le nombre d'heures d'ouverture par semaine, par an ?

Y-a-t-il des périodes de fermeture au public ? Si oui, lesquelles ?

Quelles est le nombre total de places assises offertes au public ?

La bibliothèque est-elle labélisée ? Service + ? NoctamBU+, Marianne ? etc.

La bibliothèque est-elle accessible aux personnes en situation de handicap ? Des aménagements ont-ils été réalisés ou sont-ils prévus à cet effet ? Existe-t-il un abonnement et/ou des collections dédiés ?

Quelles sont les conditions d'accès ?

En fonction de la bibliothèque visitée (BU, BM, etc.), quels sont les différents publics qui la fréquentent ? Essayez d'obtenir des données chiffrées sur le nombre d'inscrits (si possible, par type de public).

A quelle fin les usagers utilisent-ils la bibliothèque (salle de travail, documentation, Internet, etc.) ?

Quel est le nombre de prêts et de retours par jour, par an ?

Quels sont les partenariats ? Avec qui ? Lycées ? Associations ? Enseignants ? Crèches ?

Le circuit du document

Décrivez les différentes étapes du circuit du document au sein de la bibliothèque visitée ? Le circuit du document est-il réparti sur un ou plusieurs niveaux ?

Le service des monographies et celui des périodiques sont-ils distincts ?

Les espaces pour le catalogage se présentent-ils sous forme de pool ou chaque catalogueur a-t-il un bureau ? Avantages et / ou inconvénients de l'un ou de l'autre ?

Combien de documents sont achetés et désherbés chaque année ?

Sur quels critères ? L'établissement possède-t-il une politique documentaire ?

Qui sont les fournisseurs ?

Pour les périodiques, comment se font les achats (abonnements : papier et/ ou électroniques, etc.) ?

Et pour les ressources électroniques (autres que périodiques, exemple : bases de données, e-books, ressources vidéo et audio), comment la bibliothèque se les procure-t-elle (abonnements, etc.) ?

Quelles sont les particularités des achats de DVD ? Où se fait l'équipement des documents (antivol, etc.) ?

Existe-t-il un atelier de petites réparations ?

La sécurité des biens, des personnes et des locaux

Qui a en charge la responsabilité des biens, des locaux et des personnes ? Quel est le plan d'évacuation du bâtiment en cas d'incendie ? Est-il affiché ?

Des entraînements d'évacuation sont-ils souvent réalisés ?

Les issues de secours sont-elles bien signalées ? Où sont situés les extincteurs ?

La bibliothèque est-elle équipée d'un système d'alarme ?

La bibliothèque est-elle climatisée ?

Y-a-t-il une personne plus spécifiquement en charge des questions de prévention et de sécurité ? Y-a-t-il une équipe chargée de la sécurité, un gardien ?

Les projets réalisés, en cours, à venir

Un projet de service est-il mis à disposition des publics ? Si oui, comment a-t-il été conçu ? (Par l'équipe de direction, en intégrant l'ensemble de l'équipe, etc.). Quelle forme prend-il ? Quels sont ses objectifs ?

D'autres documents stratégiques ont-ils été conçus par le service, à quelles fins ? Comment ces documents sont-ils communiqués ? (Par exemple : Charte documentaire, etc.)

Quels projets ont été réalisés par l'établissement au cours des deux dernières années ? Quelles méthodes de gestion des projets ont été adoptées ? Quel est le bilan de ces projets ?

Des projets sont-ils en cours de réalisation ? Comment sont-ils gérés ?
Quelles sont les perspectives de l'établissement ? Quelles problématiques préoccupent particulièrement les équipes ? Quels services sont attendus des publics ?