

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**L'Orientation entre les bureaux de service public d'une
bibliothèque universitaire**

ASSAD - LAURAS Bénédicte

**Sous la direction de Marie-Françoise BISBROUCK
chargée de mission à la DPDU.**

1993

37

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**



MEMOIRE D'ETUDE

**L'orientation entre les bureaux de service public d'une
bibliothèque universitaire**

ASSAD - LAURAS Bénédicte

**Sous la direction de Marie-Françoise BISBROUCK, chargée
de mission à la DPDU, Hillevi ISAKSSON et Tomas LIDMAN,
Directeur de la Bibliothèque universitaire de Stockholm.**

1993
DCB
37

52 f. - Ann.

**BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE STOCKHOLM,
2 août - 25 octobre 1993**

Je tiens à remercier le personnel de la Bibliothèque universitaire de Stockholm, notamment Kerstin RYBERG et Margareta TÖRNGREN qui m'ont aidé à réaliser cette enquête et ce mémoire.

Je remercie Madame BISBROUCK, chargée de mission à la Direction de la programmation et développement universitaire qui a dirigé mon mémoire.

Pour la partie technique, je remercie également Nicole BERNARD.

ASSAD - LAURAS Bénédicte

L'orientation entre les bureaux de service public d'une bibliothèque universitaire

RESUME

Une enquête fut menée en septembre 93 sur l'orientation entre les bureaux de service public de la bibliothèque universitaire de Stockholm (Suède). L'exploitation des résultats permet de retracer les flux d'orientation généraux, d'analyser les liens et les fonctions des bureaux de prêt, d'information. Des (nouvelles) propositions sont avancées pour améliorer l'orientation des lecteurs aux divers bureaux, ceux-ci ayant déjà suivi une longue évolution depuis la construction de la bibliothèque.

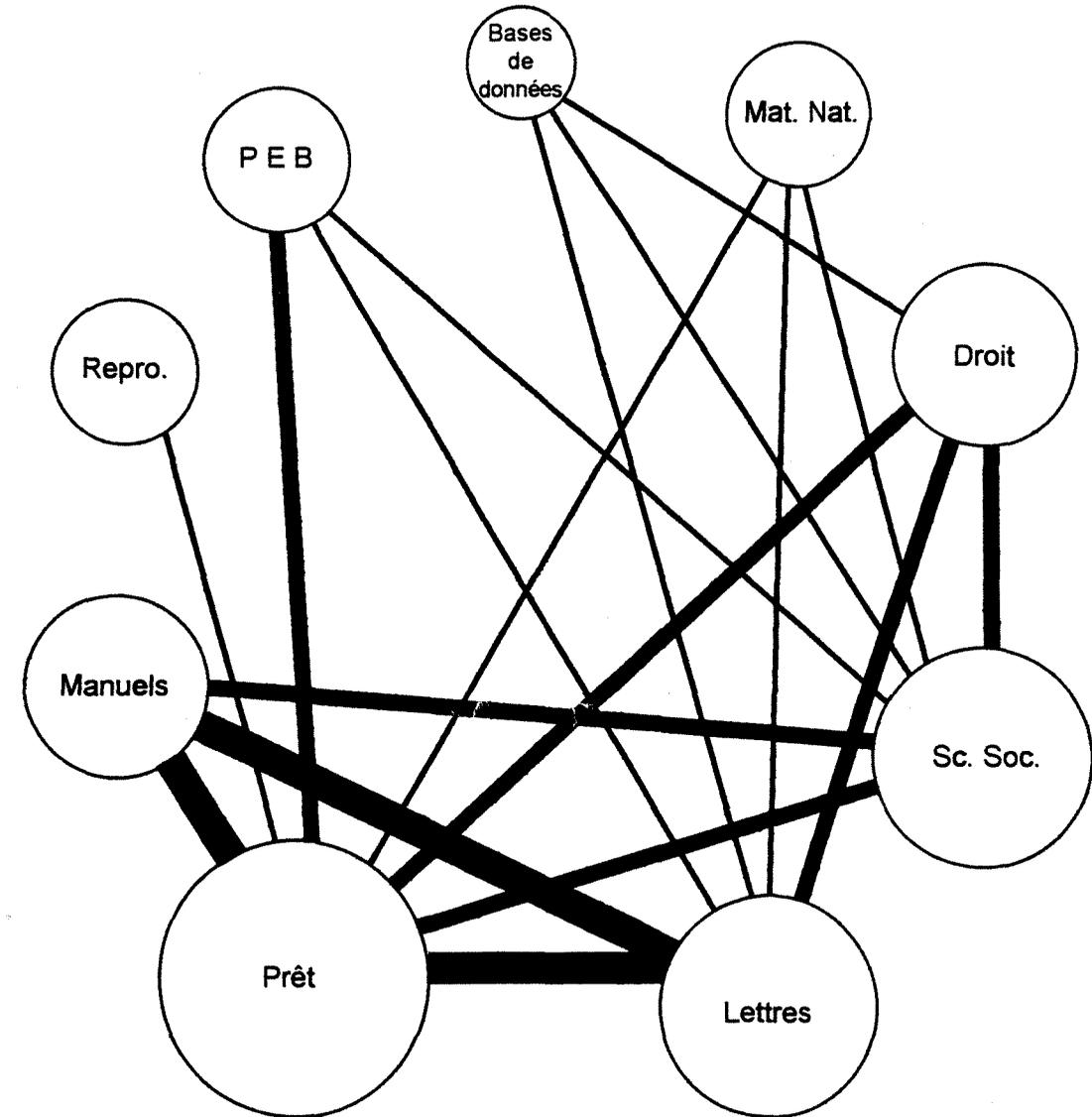
DESCRIPTEURS : Bibliothèque universitaire, orientation, service public, flux, enquête, utilisateur, architecture, aménagement intérieur, réorientation, Suède.

ABSTRACT

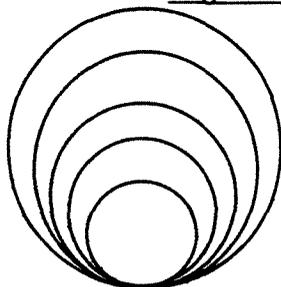
An investigation was made in September 93 about orientation between service points at the University library of Stockholm (Sweden). With these results, we can study the general orientation flows analyse the links and functions of the circulation and information desks. Suggestions are given to improve the readers orientation at these desks which have already known a long evolution since the library was built in 1983.

KEYWORDS : University library, orientation, flux, inquiry, Sweden, public utilities, user, architecture, disposition of a building, reorientation.

**Transactions d'orientations entre les différents bureaux
(supérieures à 10 par semaine)**

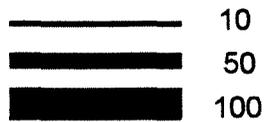


Légende : bureaux faisant :



- > 20 % des transactions
- de 20 à 15% des transactions
- de 10 à 15 % des transactions
- de 5 à 10 % des transactions
- < 5% des transactions

Flux des transactions :



- 10
- 50
- 100

TABLE DES MATIERES

	Page
INTRODUCTION.....	1
1. - La localisation des bureaux de service public dans l'espace de la bibliothèque.....	5
1.1. - Histoire de la bibliothèque et de l'accueil du public (1970-1983) ...	5
1.1.1. - L'installation de la SUB à Frescati.....	5
1.1.2. - La construction de la SUB (BU de Stockholm) et la concertation architecte-bibliothécaire sur les bureaux de service et l'entrée	6
1.1.2.1. - Les idées de Ralph Erskine.....	6
1.1.2.1.1. - L'emplacement de la SUB	
1.1.2.1.2. - Le processus démocratique de documentation	
1.1.2.2. - La concertation avec les bibliothécaires	7
1.1.2.3. - Le choix du plan	8
1.1.2.3.1. - Les services internes et l'espace public	
1.1.2.3.2. - Le problème des escaliers de l'entrée	
1.1.3. - Atouts et faiblesses de l'architecture de la SUB pour l'accueil et l'orientation du public	9
1.1.3.1. - Atouts	9
1.1.3.2. - Défauts	9
1.2. - Les bureaux de service public dans la nouvelle bibliothèque (1983-1990).....	10
1.2.1. - Conception générale.....	11
1.2.2. - Les bureaux de prêt et l'alarme.....	12
1.2.2.1. - Les deux bureaux de prêt initiaux.....	12
1.2.2.2. - Le prêt des manuels.....	12
1.2.3. - Les bureaux d'information.....	14
1.2.3.1. - De un à plusieurs bureaux.....	14
1.2.3.2. - Les nouvelles technologies	15
1.3. - Les changements apportés aux bureaux du service public et à l'accueil (1990-1993).....	16
1.3.1. - Les causes des changements.....	16
1.3.2. - Les enquêtes menées par la SUB	16
1.3.2.1. - L'affluence aux bureaux de service public.....	17
1.3.2.2. - Lecteurs passifs et actifs	20
1.3.2.3. - Les questions posées aux bureaux de référence.....	20
1.3.3. - Les modifications apportées à la SUB	21
1.3.3.1. - La nouvelle entrée.....	21

INTRODUCTION

Après de longs tâtonnements, j'ai choisi d'étudier l'orientation aux bureaux de service public d'une bibliothèque universitaire en m'appuyant sur l'exemple de la B.U. de Stockholm en Suède ou S.U.B. (Stockholmsuniversitetsbibliotek).

Définissons donc le sujet et voyons à quels espaces l'appliquer.

L'orientation fait partie de l'accueil en général comme le montrent des enquêtes sur le type de questions posées aux bureaux d'information d'une bibliothèque :

- Celle de la Part-Dieu à Lyon, communiquée par B. MOREL et A.C. COLLET (cf. annexe 26),
- Celle de la médiathèque de La Villette à Paris, communiquée par I. GANTHRON (cf. annexe 27),
- Celle de la bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou à Paris, communiquée par Mireille BERTRAND,
- Enfin celle du projet RUT à la BU de Stockholm sur les questions de référence (cf. annexe 28).

Les questions d'orientation peuvent être facilement isolées des questions générales posées à l'accueil. Nous avons donc choisi de procéder à une enquête sur ce sujet en le restreignant aux orientations des lecteurs vers les autres bureaux de la bibliothèque. Ceci éliminait les autres orientations plus vagues vers les collections de la bibliothèque ou d'autres sans intérêt (téléphone, escalier...).

Ainsi les enquêteurs devaient compter le nombre de lecteurs orientés vers d'autres bureaux mais également indiquer le nom de ces derniers (cf. formulaire d'enquête page 4). Cela permettait, non seulement d'isoler la fonction d'orientation au sein de l'accueil général, mais également d'étudier les liens entre les différents bureaux, leur hiérarchie, de comprendre leurs fonctions et l'activité toute entière de la bibliothèque (cf. 2.2.1.5.).

Méthodologiquement, cela nous a paru satisfaisant. D'autre part, sur un plan pratique, l'enquête était facile à remplir par le personnel, sans problème majeur de traduction : il suffisait de cocher à chaque orientation d'un lecteur vers un autre bureau.

Voici la situation concrète étudiée : un lecteur se présente à un bureau quelconque mais, pour une raison ou une autre, que nous ne pourrions approfondir dans ce travail,

les bibliothécaires doivent le diriger vers un autre bureau qui complétera ou répondra mieux à sa demande.

Notre recherche présentait pourtant plusieurs difficultés : d'abord le manque d'études antérieures sur lesquelles s'appuyer, concernant l'orientation.

L'accueil, notion très vague, commence seulement à être étudié (Guitton, 1992 et Olivero-Tissot, 1993). On pourrait le définir brièvement comme "le premier contact de l'utilisateur avec la bibliothèque, et ensuite la base de l'utilisation régulière de celle-ci, de son fonds documentaire, et des services qu'elle propose" (Cours de Mediadix - Nanterre pour l'entrée à l'École Nationale Supérieure des Bibliothèques, 1990).

L'accueil, synonyme donc de "service public", consiste à se mettre à la disposition du public aux bureaux de prêt et d'information d'une bibliothèque (Guitton, 1992).

Comme l'orientation fait partie de l'accueil ou de l'information en général, j'ai été constamment tentée d'élargir le sujet, ce qui s'imposait d'ailleurs parfois. Mais, je ne devais pas perdre de vue le sujet précis, ni ennuyer le lecteur, et livrer uniquement les informations pertinentes sur l'orientation.

Une fois le sujet déterminé, je devais décider où se déroulerait l'enquête. Là aussi des choix s'imposaient.

Je limitais l'enquête à l'intérieur de la bibliothèque universitaire centrale du campus Frescati et éliminais donc les nombreuses bibliothèques d'instituts qui en font pourtant partie mais se trouvent à l'extérieur, dans des bâtiments différents, soit sur le campus, soit au centre de Stockholm.

D'autre part, comme il a été dit plus haut, l'orientation se limitait aux bureaux de service public de la bibliothèque et aux questions des lecteurs qui y étaient posées au personnel de permanence. Ceci supprimait donc les autres moyens d'orientation offerts aux lecteurs sans médiation des bibliothécaires : les plans, les brochures diverses, le guide interactif de présentation de la bibliothèque (cf. plan 14 n° 9)...

De même, sont écartées de l'enquête, pour plus de commodité, les questions d'orientation posées au personnel en déplacement dans la bibliothèque et non postées derrière un bureau.

Il reste donc, maintenant à déterminer les bureaux à inclure dans l'enquête. Déjà un problème de terminologie se pose : les bibliothécaires français appellent un bureau de service public, une banque toujours suivi d'un qualificatif (desk en anglais, disk en suédois). On dira donc une banque de prêt, d'information, d'accueil (cf. Construire, 1993).

Nous emploierons cependant, tout au long de cette étude le terme de bureaux, plus court. Nous parlerons donc du bureau de reproduction, et non de banque, des bureaux

de service public de la bibliothèque en général, à distinguer bien sûr des pièces où travaille le personnel.

Les points (ou bureaux) de service public sont ainsi définis dans "Measuring academic library performance" (Van House, 1990, p. 88) : En contact avec le public qu'ils servent, ils ont obligatoirement du personnel dont le nombre peut varier selon l'affluence des lecteurs. Ceci différencie les bureaux de service public des autres ressources de la bibliothèque mises à la libre disposition des lecteurs mais sans personnel pour les aider : photocopieuses, fonds en libre-accès, stations de travail informatisées (CD - Rom, catalogues de la bibliothèque), etc... (cf. Van House, 1990, p. 82).

Répondent à ces critères les bureaux d'information de la bibliothèque : lettres, sciences sociales, droit, mathématiques, sciences naturelles, bases de données et les trois bureaux de prêt : prêt général, manuels, prêt entre bibliothèques.

J'y ai inclus aussi le bureau de reproduction qui oriente certains lecteurs comme l'a d'ailleurs montré l'enquête (cf. page 27), mais fonctionne en libre-service, le personnel intervenant seulement sur demande du public, à la différence des autres bureaux.

Il n'y a pas de bureau spécifique d'accueil à la BU de Stockholm. Les neuf bureaux ci-dessus accueillent et orientent le public, c'est pourquoi nous les appellerons indistinctement bureaux de service (public) ou bureau d'accueil.

Pour mieux comprendre la localisation actuelle des neuf bureaux de service de la bibliothèque, nous commencerons cette étude par une partie historique et architecturale. Dans la BU de Stockholm, construite en 1983, les architectes et les bibliothécaires ont étudié l'orientation des lecteurs, dès l'entrée dans la bibliothèque et aux bureaux d'accueil. Ceux-ci furent ensuite modifiés au cours de ces dix dernières années, après des observations et des enquêtes, comme nous le verrons plus loin (cf. 1.3.2.)

L'historique de l'installation des bureaux nous permettra de mieux comprendre comment se fait l'orientation des lecteurs, actuellement avant d'approfondir cette notion, grâce à l'enquête dans la seconde partie.

Cette étude sur l'orientation rejoint donc la volonté très actuelle de la BU de Stockholm de mieux connaître son public de plus en plus nombreux et exigeant, d'évaluer ses services, et d'y adapter la bibliothèque sur le plan architectural.

PRET GENERAL		DATE : 14/09/93	
Orientation vers	Visiteurs	Téléphone	Total
Manuels			
PEB			
Reproduction			
Mat. Nat.			
Droit			
Lettres			
Sciences sociales			
Bases de données			
	Total :	Total :	

1- LOCALISATION DES BUREAUX DE SERVICE PUBLIC DANS L'ESPACE

Le cadre de la bibliothèque détermine la localisation des bureaux de service aussi la question architecturale est une partie intégrante de l'orientation.

Nous ferons donc un bref historique de la BU de Stockholm pour comprendre les idées de l'architecte, sa conception de l'accueil.

Le résultat ayant présenté quelques défauts de fonctionnement, les bureaux et l'entrée ont été ensuite modifiés pour aboutir à la situation actuelle.

Cela nous permettra de comprendre en même temps la stratégie de la bibliothèque concernant l'accueil et l'information.

1.1- HISTORIQUE DE LA BIBLIOTHEQUE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC (1970-1983)

La bibliothèque universitaire de Stockholm, créée avec l'Université en 1878 est l'une des six grandes BU suédoises et comprend 2,2 millions de volumes. Nous ne pouvons ici en retracer un historique complet (voir Bédouire 1987). Nous partirons de l'année 1972 quand, à l'étroit au centre-ville, elle déménage avec l'université au campus actuel de Frescati, ancien terrain de chasse royal, situé au nord de Stockholm. De plus, nous essaierons de nous centrer sur les zones d'accueil et d'information.

1.1.1- L'INSTALLATION DE LA BU DE STOCKHOLM A FRESCATI

La BU de Stockholm a occupé, de 1972 à 1983, des locaux tout en longueur, peu fonctionnels, au 5ème étage des bâtiments du Bloc sud nouvellement construit : voir annexe n° 1, la partie noire de South block ou Södra Huset en suédois. Trois bureaux correspondant aux départements de lettres, sciences sociales et droit assuraient à la fois

le prêt et l'information, ce qui obligeait les personnes voulant emprunter des livres dans des départements différents à faire plusieurs queues.

Enfin, de nombreux livres disparaissaient par les trois sorties existantes.

Cette situation n'était que provisoire. Dès 1964, il avait été décidé de construire une nouvelle bibliothèque qui sera terminée en 1983. Celle-ci devait rendre plus attractif un campus où les étudiants refusaient de venir, critiquant la monotonie des bâtiments de la nouvelle université.

1.1.2- LA CONSTRUCTION DE LA SUB ET LA CONCERTATION ENTRE ARCHITECTES, BIBLIOTHECAIRES SUR LES BUREAUX DE SERVICES ET L'ENTREE

Nous allons retracer brièvement l'histoire de la construction de la SUB qui reste à faire. Le processus très démocratique qui l'accompagne et explique aussi la réussite architecturale, mérite qu'on s'y arrête un peu.

En 1974, le grand architecte anglais Ralph ERSKINE, déjà connu en Suède, est choisi après un concours (Egelius, 1990).

On lui remet un programme.

Il fut établi en concertation avec des différents partenaires que nous retrouverons dans le groupe de référence (Cf 1.1.2.1.1.).

1.1.2.1- Les idées de R. ERSKINE

J'ai été aidé pour cette partie par Peer-Owe SKÅNES, architecte-adjoint de Ralph ERSKINE, ce dernier n'ayant pu être interviewé.

1.1.2.1.1- L'emplacement de la SUB

Une des idées de génie d'ERSKINE a été d'accoler la bibliothèque au bloc sud de l'Université grâce à un hall d'entrée commun magnifique doté d'une cafétéria ¹.

Ainsi, malgré l'hiver suédois rigoureux, les étudiants littéraires, juridiques et des sciences sociales pouvaient sans peine y venir travailler.

Ceci explique le succès de la bibliothèque, devenue un lieu de rencontre très apprécié des étudiants, ce qui pose même des problèmes d'affluence.

1.1.2.1.2- Le processus démocratique de concertation

Ralph ERSKINE, humaniste et socialiste engagé, avait déjà construit de nombreux logements en concertation avec les habitants (Collymore, 1982). Il va faire de même pour la bibliothèque : les plans furent exposés à l'Université durant 6 ans (1974-1980). Chacun pouvait donner son avis en écrivant au groupe de référence. Celui-ci comprenait dix personnes environ : des représentants du syndicat des étudiants, des professeurs, de l'administration, des bibliothécaires et du Byggnadstyrelsen (bureau national des bâtiments publics), propriétaire du futur bâtiment. Leurs noms sont indiqués en annexe n° 4 ainsi que le rôle du bureau.

1.1.2.2- La concertation avec les bibliothécaires

Ralph ERSKINE qui n'avait aucune expérience de construction antérieure de bibliothèques, avait pris les conseils d'un expert américain en la matière, Ralph ELLSWORTH. J'ai d'ailleurs trouvé des livres de ce dernier à la bibliothèque (Ellsworth, 1973).

Il préconisait, pour des grandes bibliothèques de ce type, la limitation à deux étages seulement, pour éviter des problèmes d'orientation.

L'architecture dut bien sûr respecter les normes de construction des bibliothèques universitaires (Universitetsbibliotek, 1974).

¹ Voir annexe n° 2 et n° 3 : intérieur et extérieur du hall.

Parmi les bibliothécaires du groupe de référence, deux travaillent encore actuellement à la SUB : Kerstin RYBERG et Bailey TUSKLIN que je remercie pour leurs indications.

1.1.2.3- Le choix du plan

Je ne peux malheureusement détailler ici l'architecture très belle et inventive de la SUB et renvoie aux livres sur la question (Collymore, 1982 ; Arkitektur, 1989 ; Library). Voir aussi les annexes 5, 6 et 7.

Marie-Françoise BISBROUCK a décrit l'intérieur de la bibliothèque et y a joint les plans (Construire, 1993).

Nous évoquerons seulement deux options choisies qui vont conditionner ensuite l'aménagement de l'entrée et donc des espaces d'accueil qui nous intéressent aux 4° et 5° niveaux (entrée et 1er étage) : l'une concerne les bureaux du personnel, l'autre les escaliers.

1.1.2.2.1- Les services internes et l'espace public

Ralph ERSKINE, voulait une bibliothèque ouverte, transparente, souhaitait des bureaux paysagers pour le personnel, visibles des espaces publics. Celui-ci, cependant, préféra des bureaux individuels, fermés, bénéficiant de la lumière naturelle et qui furent donc disposés tout le long des façades ouest et nord du 4° étage de la bibliothèque (voir annexe n° 8, la partie en gris).

Au sud-est, par contre, donnant par d'immenses baies vitrées sur d'anciens ormes, se trouvaient des espaces de lecture et de référence, à droite en entrant ².

² Voir annexe n° 9 et plan n° 10 : toute la partie en blanc.

1.1.2.3.1- Le problème des escaliers de l'entrée

Malheureusement, les escaliers viennent gêner l'entrée du 4^o étage, et perturber le bon fonctionnement de la bibliothèque. Les bibliothécaires du groupe de référence, sans expérience en la matière, n'avaient pas perçu leur impact négatif futur.

En effet, ces deux escaliers donnant accès à l'étage supérieur du 5^o, sont distants seulement de 14 mètres. Ils apportent un flux considérable de personnes, à l'endroit où justement est concentrée la majorité des bureaux de prêt et d'information.

Le premier escalier, bizarrement, s'élève en sens inverse de l'entrée. L'explication m'en a été donnée par P.O. SKÅNES : cet escalier devait relier l'ancienne bibliothèque qui restait dans les locaux de l'Université avec un bureau de prêt et la nouvelle bibliothèque.

1.1.3- ATOUS ET FAIBLESSE DE L'ARCHITECTURE DE LA SUB POUR L'ACCUEIL ET L'ORIENTATION DU PUBLIC

1.1.3.1- Les atouts

Pour résumer les avantages de l'architecture de la SUB concernant le sujet qui nous intéresse, l'orientation, soulignons la grande réussite de ce bâtiment et de son aménagement intérieur. Le public l'aime beaucoup. Les espaces sont ouverts, permettant dès l'entrée d'avoir une vue d'ensemble. De plus, ils sont flexibles, et le plan pourrait en être complètement modifié, en abattant les cloisons.

1.1.3.2- Défauts

Quant aux défauts, nous avons déjà parlé des escaliers très bruyants. Les espaces de circulation en général sont insuffisants comme le faisait remarquer P.O. SKÅNES, occupant seulement 23 % de la surface, 5 200 m² sur 27 000 m², car il fallait faire des économies. La bibliothèque, très belle pourtant, n'a coûté que 118 millions de couronnes suédoises.

Des sas avaient été prévus à l'entrée du hall mais non à celle de la bibliothèque. Ceci constitua très vite un handicap car le public qui venait du hall et de la cafétéria rentrait dans la bibliothèque en faisant du bruit . Nous verrons ensuite comment l'on put y remédier.

Disons, à la décharge de l'architecte, que ces défauts (escaliers à l'entrée, manque d'espaces de circulation et de sas) devenaient d'autant plus intolérables que le flux de visiteurs augmentait, comme nous pouvons le constater maintenant. La bibliothèque est devenue victime de son succès.

Après avoir eu une vision générale de la bibliothèque et de l'entrée, nous pouvons centrer notre étude sur les bureaux de service public.

1.2- LES BUREAUX DE SERVICE PUBLIC DANS LA NOUVELLE BIBLIOTHEQUE (1983-1990)

La place des bureaux de service public, les fonctions qu'ils assument déterminent ensuite le bon fonctionnement de la bibliothèque et la canalisation des flux.

L'idéal serait de les créer d'abord et ensuite de déterminer les autres espaces de la bibliothèque. Car, si ces bureaux fonctionnent mal, il est ensuite très difficile de les modifier et d'obliger le public à changer ses habitudes. La conception des bureaux de service public nécessite une collaboration étroite entre les architectes et les bibliothécaires.

Cependant, comme nous le verrons, ces bureaux ont connu de nombreux avatars économiques et technologiques (de 1983 à 1990) et le résultat n'a pas été toujours celui escompté.

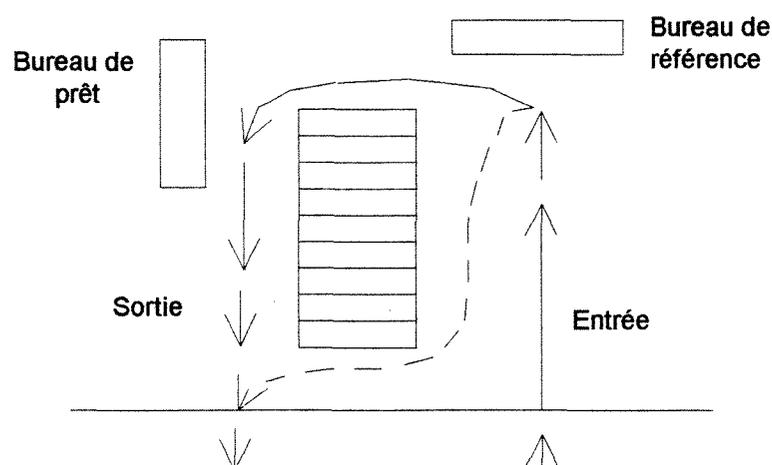
1.2.1- Conception générale

Plusieurs principes furent retenus dès le départ, et tout d'abord une entrée et une sortie communes, pour limiter le personnel de contrôle obligatoire, et les disparitions de livres, importantes dans l'ancienne bibliothèque.

Un second principe était la séparation des fonctions de prêt et d'information, auparavant réunies dans un même bureau à Södra Huset. L'on aurait donc des bureaux différents pour le prêt et l'information, principe qui semble rationnel pour une grande bibliothèque universitaire.

Les locaux du département de prêt se trouvaient immédiatement à l'entrée à gauche.

On aboutissait donc au schéma général suivant pour l'entrée, adopté par le groupe de référence et les architectes :



entrée à droite, rencontre avec le bureau de référence, puis par un mouvement (tournant), arrivée au bureau de prêt et sortie sur la gauche. Entrée et sortie étaient séparées par l'escalier. En fait, il existe une autre possibilité de sortie, à l'encontre du flux général d'entrée (ici en pointillé) mais très peu empruntée et que nous négligerons donc par la suite.

Les bureaux furent dessinés ainsi que tout l'ameublement par Per ÅSTRADSSON, architecte d'intérieur, qui a répondu à mes questions. Ils sont en bois de bouleau

vernissé, de teinte claire dite "blond suédois" ⁴, s'harmonisant admirablement avec les autres teintes beige, blanc, brun de la bibliothèque et avec la moquette. Celle-ci fut choisie conjointement par Ralph ERSKINE et Per ÅSTRADSSON.

1.2.2- LES BUREAUX DE PRET ET L'ALARME

1.2.2.1- Les deux bureaux de prêt

Deux bureaux de prêt "normaux" où affluent la majorité des lecteurs, étaient prévus dans cette très grande bibliothèque : bien sûr celui du 4^o étage, près de la sortie, déjà mentionné (1.2.1.) mais aussi un autre au 5^o, voulu par l'Université, dans l'ancienne bibliothèque de Södra Huset, relié, comme nous l'avons dit par le fameux escalier (1.1.2.3.2.). La bibliothèque n'ayant pas suffisamment de personnel, décida de le fermer.

Ceci allait donc concentrer tous les prêts ordinaires au même endroit, à la sortie du 4^o, déjà resserrée par l'escalier. Ce bureau assure en effet 60 % des prêts, 277 949 pour 92/93 (Lånestatistik, 1993).

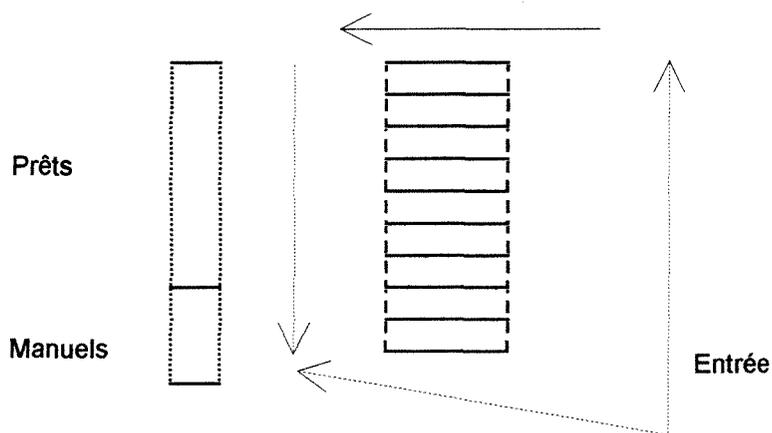
1.2.2.2- Le prêt des manuels

Les prêts des manuels, appelés en suédois Kurslitteratur ou encore KL, se pratiquent à un bureau différent ⁵.

Comme il draine lui aussi une grande masse d'étudiants en assurant 40 % des prêts, il avait été prévu tout contre la sortie, afin d'éviter leur entrée dans une bibliothèque dont ils utilisent par ailleurs, très peu les autres services. On aurait ainsi abouti au plan suivant :

⁴ Voir annexe n° 17.

⁵ Est considéré comme manuel tout livre que les étudiants doivent lire durant la première année de leur cursus dans une discipline donnée.



Cependant, les bibliothécaires souhaitent surveiller eux-mêmes de visu la sortie, pour éviter le vol des documents, ce qui pouvait être fait principalement du bureau de prêt, d'où la permutation de celui-ci avec le bureau des manuels.

Deux ans après l'inauguration de la bibliothèque, on décida de mettre un système d'alarme à la sortie et de magnétiser les livres.

Ceci permit à la bibliothèque des manuels de sortir des murs qui l'entouraient et gardaient ses collections : plus besoin de goulot resserré pour le contrôle des livres à la sortie. Le bureau des manuels put donc être localisé dans le prolongement actuel du grand bureau de prêt, permettant une meilleure flexibilité du personnel (voir photo 20 et plan 14).

On peut voir, avec ces exemples que des facteurs économiques mais aussi techniques, pas toujours évalués à leur juste mesure, peuvent avoir des conséquences importantes sur les bureaux de prêt. Les systèmes d'alarme ont libéré ces bureaux de contrôles fastidieux à l'intérieur de la bibliothèque, permettant une plus grande ouverture au public.

1.2.3- LES BUREAUX D'INFORMATION

1.2.3.1- De un à plusieurs bureaux

Ayant souffert de leur séparation en bureaux distincts d'information dans Södra Huset, les bibliothécaires de référence souhaitèrent la création d'un seul bureau, indiqué sur le plan ci-dessus (1.2.1.).

Cependant, ils souhaitèrent très vite séparer à nouveau leurs compétences. Un bureau fut créé pour le droit (jur) au 5° (annexe n° 10 et photo n° 17) et le bureau central info 4 fut progressivement partagé entre les lettres (hum), sur la gauche en entrant et les sciences sociales (sam), sur la droite (voir annexe n° 11 et photo n° 22).

Un troisième bureau fut créé pour les mathématiques -sciences naturelles (mat. nat.), de l'Académie royale des sciences, au 4° étage vers le fond, en remplacement de la bibliothèque SPPB pour la psychologie et la pédagogie (photo n° 21).

En 1985, l'organisation de la bibliothèque change, ce qui accentue encore la séparation des bureaux par disciplines : auparavant divisés par fonctions (catalogage, acquisitions...), les nouveaux départements dépendent maintenant des facultés (droit, lettres, sciences sociales, mathématiques - sciences naturelles), tandis que l'on conserve les départements généraux comme le prêt (voir annexe n° 12). Ces facultés donnent de l'argent au département (voir 1.3.1.), et l'on constate entre eux des inégalités, voire des rivalités concernant le partage de l'espace.

Cependant, la SUB a voulu être, au départ une bibliothèque intégrée. Aussi les bureaux d'information, mis à part celui de mat. nat., partagent-ils des espaces communs : collections de références, bases de données, CD Rom, catalogues, manuels au 4° étage.

Une politique commune pour les bureaux de service peut-être arrêtée durant les réunions du groupe de direction (managing group, annexe n° 12), présidée par le directeur, où chaque chef de département dispose d'une voix.

Enfin, une réunion transversale de tout le personnel de permanence aux bureaux d'information et de prêt (près de 40 personnes), a lieu une fois par mois pour faire connaître les événements nouveaux.

1.2.3.2- Les nouvelles technologies

L'informatique, comme le système d'alarme (1.2.2.2.) n'avait pas été prévue dans la nouvelle bibliothèque. Son introduction va modifier l'entrée mais non les bureaux eux-mêmes.

Des ordinateurs apparurent, dès 1985 au prêt. Puis, en 1986, le catalogue informatisé sur le logiciel Geac est mis à la disposition des bibliothécaires et des lecteurs à l'entrée, grâce aux OPAC ⁶. Peu à peu, ils vont remplacer les catalogues manuels relégués au fond.

Va se créer progressivement un "marché de l'information" situé en face du bureau info 4 (voir annexe n° 14), organisé par Ingrid CANTWELL, responsable des sciences sociales et du service informatique. Il comprend : des bases de données en ligne et des CD-Rom de plus en plus nombreux (plus d'une trentaine), reliés à des imprimantes, pour le droit, les lettres et les sciences sociales principalement.

Le bureau de reproduction permet d'offrir aux usagers un service complet : photocopieuses, lecteurs de microformes, imprimante laser pour la salle Macintosh créée en 1993⁷.

Parallèlement à cette mise en place progressive des bureaux de service et de leur environnement, la BU de Stockholm entre dans une ère nouvelle de rentabilité économique accentuée ces dernières années.

⁶ Online public access catalogue

⁷ Dans cette dernière, équipée de 14 micro-ordinateurs, le public vient taper ses travaux en s'inscrivant à l'avance au bureau de prêt.

1.3- LES CHANGEMENTS APPORTES AUX BUREAUX DE SERVICE PUBLIC ET A L'ACCUEIL (1990 - 1993)

1.3.1- LES CAUSES DES CHANGEMENTS

Des changements structurels et économiques ont touché la bibliothèque : actuellement, la SUB est financée, non plus par l'Etat mais par les différentes facultés de l'Université (Nilsson, 1993). Ceci rend les négociations difficiles, notamment avec la faculté des mathématiques - sciences naturelles, peu intéressée par sa bibliothèque centrale. Les facultés exigent des résultats et peuvent décider de fermer un service non rentable, un bureau d'information, par exemple.

Cette pression économique s'est encore accrue récemment avec la dévaluation de la couronne suédoise en novembre 1992 grevant les acquisitions étrangères. Or le gouvernement accroit ses exigences envers le système universitaire en lui demandant, depuis l'été dernier et d'ici l'an 2000, de doubler le nombre des doctorats (interview de M. Tomas LIDMAN, directeur de la SUB).

Cette nouvelle conjoncture poussa la SUB à effectuer des enquêtes pour mieux connaître ses usagers et répondre à leurs besoins.

1.3.2- LES ENQUETES MENEES PAR LA SUB

Deux types d'enquêtes se déroulèrent parallèlement : l'une centrée plutôt sur les besoins des chercheurs en général (Smela, 1988 ; Dabrowski, 1992 et 1993), l'autre sur la satisfaction des usagers. Nous renvoyons à la publication des résultats (RUT, 1993) et au livre américain sur lequel cette dernière enquête s'est appuyée (Van House, 1990). Dirigée par Margareta TÖRNGREN, chef de l'administration et financée par BIBSAM, bureau pour la planification et la coordination des bibliothèques, l'enquête RUT⁸ a mobilisé plus de la moitié du personnel, 70 personnes, durant la deuxième quinzaine de mars 1992.

Nous retiendrons de ces études uniquement ce qui concerne notre sujet : l'affluence aux bureaux de service, lecteurs passifs et actifs et le type de questions posées.

⁸ Resultatmätning och utvärdering av mätmetoder (résultat et méthodologie).

1.3.2.1- L'affluence aux bureaux de service public

Depuis plusieurs années, le public a beaucoup augmenté à la SUB. L'année dernière, 92-93, le compteur a enregistré 1 203 126 sorties de la bibliothèque, ce qui ferait une moyenne de 4 000 par jour, en déduisant les allées et venues multiples de chacun à l'extérieur de la bibliothèque, pour 1 500 places assises (Lånestatistik, 1993). Le chiffre des prêts, lui a presque doublé, passant de 201 761 en 91/92 à 463 215 en 92/93. Les causes de cette affluence ont été données par G. SAHLIN (1993). Pour mesurer l'affluence aux bureaux d'information, nous pouvons nous aider d'une enquête du projet RUT, selon laquelle près de 1 500 questions sont posées aux quatre bureaux d'information durant une semaine. D'après nos calculs, une personne sur 10, grosso-modo, s'adresserait donc aux bureaux d'information.

Les bibliothécaires, de permanence à ces bureaux ont tous observé l'augmentation des questions, en liaison avec le développement des nouvelles technologies et la formation des étudiants devenue maintenant systématique. En effet, plus cette formation se développe, plus les étudiants ont recours au service d'information.

J'ai repris une enquête du projet RUT qui compte, à chaque bureau, à une heure de la journée, le nombre de personnes faisant la queue et posant des questions (Voir "Form 11-1" page 18).

Mes résultats, comme ceux de mars 92 ont montré que les bureaux de prêt sont les plus fréquentés, celui des manuels venant en tête (Voir graphiques page 19).

Parmi les bureaux d'information, info 4 devance tous les autres. Cette étude donne seulement une moyenne de personnes à chaque bureau par minute et ne permet pas de déduire le chiffre total par jour.

On peut essayer également, non plus de mesurer le flux, mais faire une étude qualitative des différents usagers.

Form 11-1
Service Point Data Collection Form

_____ of _____

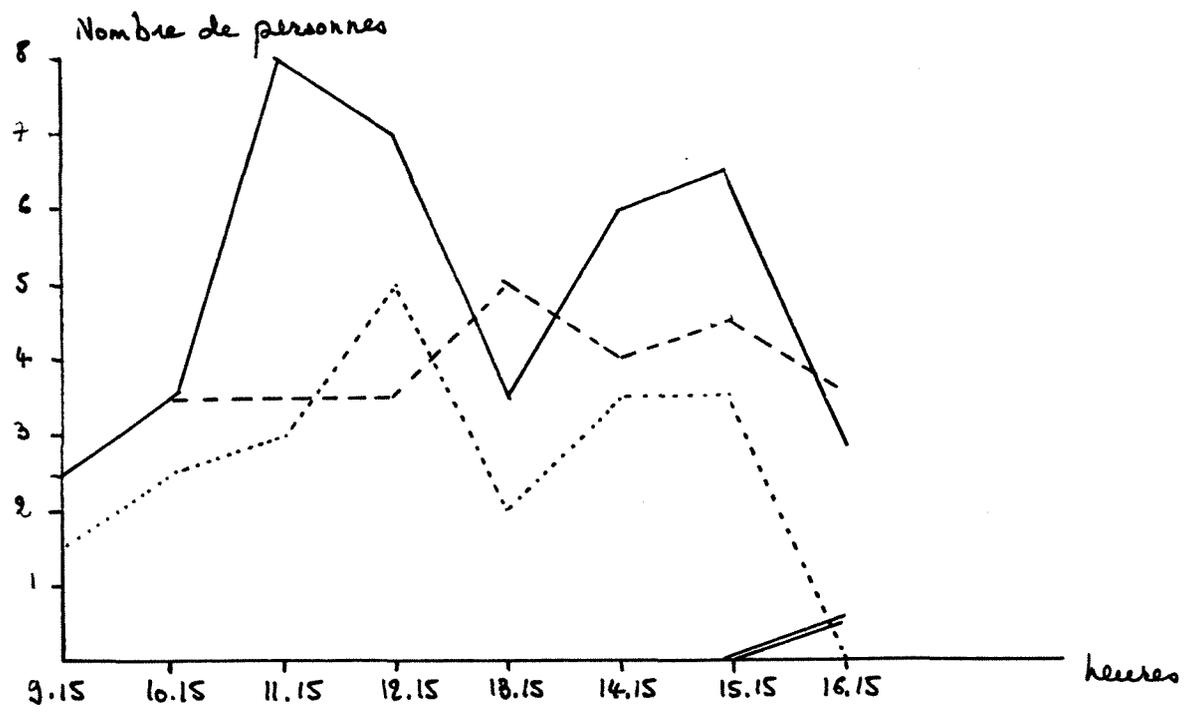
Department: _____

Date: _____

Directions: At sampling time, go quickly through the library and count the number of users at each of the following service points. Count both users being served and those waiting.

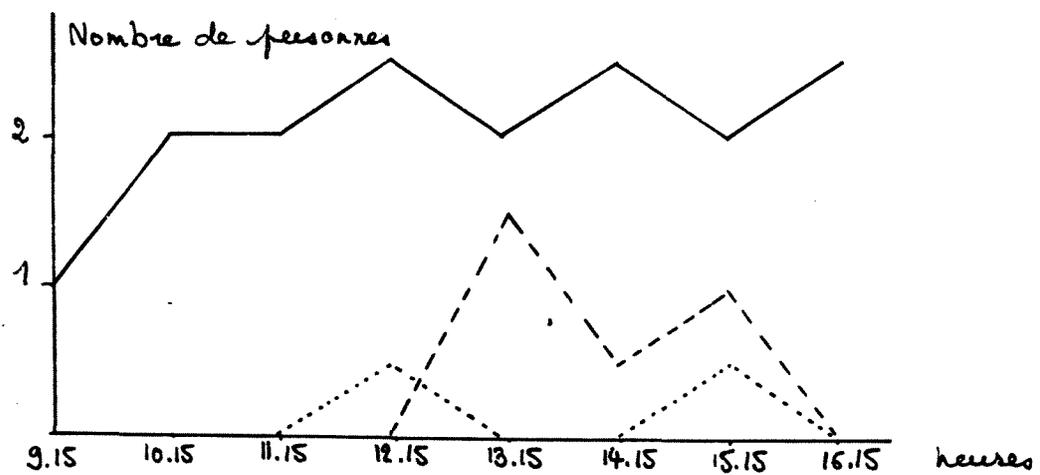
Service Points	Users										Average
	Time:										
Manuels											
Prêt											
PEB											
Reproduction											
Info 4											
Mat nat											
Droit											
Total											

(23/08/93 - 3/09/93) LES POINTS DE SERVICE : STATISTIQUE HEBDOMADAIRE



- Prêt des manuels (KL)
- - - - Autres prêts
- Reproduction
- ==== Prêt entre bibliothèques

Moyenne : personnes/min.	
Manuels	5
Prêt	3,7
Repro.	3
Info 4	2



- Info central (lettres, sc. soc., bases de données)
- - - - Info droit
- Info mat. sc. nat.

1.3.2.2- Lecteurs passifs et actifs

Les usagers de la bibliothèque qui utilisent vraiment ses ressources, catalogues, nouvelles technologies, services d'information... sont appelés "actifs". Ils seraient seulement 9 %, selon une étude de Marian Dabrowski, comprenant les chercheurs, les étudiants de doctorat, ceux qui préparent un mémoire (dès la 3ème année). Les étudiants débutants, en droit et en sciences économiques seraient davantage actifs que les autres.

A l'inverse, on peut dire, selon une enquête du projet RUT (1993) que 72, 6 % des usagers seraient plutôt "passifs", utilisant la bibliothèque comme une salle d'étude pour y lire des cours, la majorité d'entre eux se recrutant dans les premiers cycles.

La bibliothèque a pour mission de servir à la fois ces deux publics en étant une bibliothèque pour étudiants et une bibliothèque de recherche.

1.3.2.3- Le type de questions posées aux bureaux d'information

Une autre enquête du projet RUT, réservée aux seuls bureaux d'information mesurait les questions générales et les questions de référence ⁹, celles-ci constituant les 2/3 des questions posées.

Si nous divisons le nombre d'orientations durant notre enquête de la mi-septembre par le nombre de questions posées en mars 92, nous trouvons le résultat suivant : une question sur cinq a trait à l'orientation (353/1 500).

Quand nous ferons notre enquête sur l'orientation, nous n'oublierons donc pas cette dernière donnée essentielle : l'orientation n'est qu'une petite part du travail des bureaux d'information, leur mission étant avant tout de donner des renseignements de référence.

⁹ La définition d'une transaction de référence est donnée dans le livre de N.A. Van House (1990) p. 96 : c'est une information donnée au lecteur qui implique le savoir, l'utilisation, les recommandations, l'interprétation ou l'instruction dans l'usage d'une ou plusieurs sources d'information par un membre du personnel.

1.3.3- LES MODIFICATIONS APORTEES A LA SUB

Une nouvelle série de modifications a suivi les enquêtes dont nous venons de parler, afin de donner au public un meilleur service d'accueil : construction d'une nouvelle entrée, modification des bureaux de service et augmentation des heures d'ouverture, enfin création d'une nouvelle bibliothèque pour les manuels.

1.3.3.1- La nouvelle entrée

Nous avons déjà parlé des inconvénients de l'ancienne entrée, trop bruyante (1.1.3.2.).

Durant quatre années, les bibliothécaires réclamaient au Bureau national des bâtiments publics des crédits qui leur furent accordés cette année. La nouvelle entrée, dotée d'un sas, construite au mois de juin, peut abriter aussi des expositions ¹⁰.

Il est trop tôt pour déterminer son impact sur le public : on observe cependant, que les gens la traversent en silence mais continuent de se réunir et de parler au pied des escaliers.

1.3.3.2- La modification des bureaux de service public

Les bureaux de service public furent modifiés pour répondre à la demande accrue du public :

- déplacement du grand bureau info 4 vers l'extérieur pour davantage accueillir le public,
- création d'une nouvelle permanence, à sa droite pour les bases de données,
- avancement du prêt entre bibliothèques de la face-arrière (services internes) (Salaün, 1992) à la face-avant dans le prolongement du grand bureau de prêt.

¹⁰ Voir annexe n° 15.

Par un mouvement général des bureaux vers le public, comme pour mieux l'accueillir, l'enserrer même en demi-cercle, nous en arrivons à la configuration actuelle. Cette augmentation du service au public s'accompagne d'une mobilisation accrue du personnel derrière les bureaux et d'une ouverture plus large des horaires.

1.3.3.3- L'augmentation des heures d'ouverture des bureaux

Depuis la rentrée 1993, les heures d'ouverture des bureaux de prêt et de reproduction se sont encore accrues.

Les voici :

	Prêt	Manuels	PEB	Reproduction
Lun - jeu	8h30 - 22h00	8h30 - 22h00	9h00 - 16h00	9h00 - 16h00
Ven	8h30 - 20h00	8h30 - 20h00	9h00 - 16h00	9h00 - 16h00
Sam	10h00 - 18h00	10h00 - 18h00		

La bibliothèque ouvre le dimanche de 10h00 à 18h00, mais ne prête pas.

Les permanences des bureaux d'information suivent le même mouvement, notamment le bureau info 4 ; avec le doublement du personnel l'après-midi :

	Lettres	Sc. sociales	Bases de données*
9h00 - 10h00		1	
10h00 - 12h00	1	1	
12h00 - 16h30	1	2	1
16h30 - 18h45		1	

On projette encore d'accroître cet horaire avec deux bibliothécaires au lieu d'un, de 16h30 à 18h45, les enquêtes ayant montré que le public continuait d'affluer après 16h30 (Voir notamment les graphiques page 19).

* Le bureau, base de données, ferme à 16h00. La permanence est assurée par des bibliothécaires de lettres, sciences sociales, droit, sciences naturelles.

1.3.3.4- La création d'une nouvelle bibliothèque pour les manuels

Mais surtout, le très grand changement attendu va venir du déménagement des manuels (KL) dans une salle jusqu'alors réservée aux examens, au 6^o étage, accessible du hall par un escalier (voir plan n° 16). L'ouverture est prévue début novembre avec plusieurs conséquences immédiates : création de 150 nouvelles places assises, libération de 80 m² à un endroit stratégique, et surtout diminution du flux très important des étudiants de 1er cycle à l'entrée principale.

Les bibliothécaires espèrent ainsi pouvoir se consacrer davantage aux chercheurs et mieux remplir une des missions qui leur a été assignée. Affaire à suivre ...

Nous avons pensé, un moment, que cette bibliothèque serait l'ébauche d'une nouvelle organisation, basée sur des publics spécifiques : étudiants, chercheurs... Cependant, l'existence des départements est encore trop récente (1985) pour être remise en cause.

Nous voici parvenus au terme de cette première partie où nous avons tenté de planter le décor.

Laissons entrer maintenant et observons les acteurs, ce public qui va et vient dans la bibliothèque, déambule à longueur de journée à la recherche de documents.

Ceci sera possible grâce à notre enquête sur l'orientation.

2. - L'ENQUETE

Nous avons vu, dans l'introduction, ce qui nous a poussés à faire cette enquête sur l'orientation aux bureaux de service dont nous venons de retracer l'historique.

Nous abordons maintenant la partie la plus novatrice de ce travail qui comprend la méthodologie de l'enquête et l'analyse des résultats.

2.1- METHODOLOGIE ET RESULTATS

L'enquête a pu voir le jour grâce à l'élaboration d'un formulaire suffisamment clair et à son adoption par la bibliothèque lors d'un processus démocratique. Je tiens à souligner les effets très bénéfiques que cette coopération a eu pour moi. Ceci a permis ensuite le bon déroulement de l'enquête et m'a encouragée pour exploiter au maximum les résultats.

2.1.1- PREPARATION DE L'ENQUETE

2.1.1.1- Etablissement du formulaire d'enquête

Notre objectif était au départ, de compter le nombre d'orientations aux différents bureaux de service que nous avons déjà inventoriés lors de notre précédente enquête (voir 1.3.2.1.). Pour plus de commodités, il fallait un formulaire par personne en service public et donc doubler ou tripler le nombre de formulaires pour les bureaux des sciences sociales, des manuels et du prêt.

Il nous semblait également intéressant de savoir vers quels bureaux les usagers étaient renvoyés. D'où l'élaboration du formulaire suivant, variant bien sûr selon les bureaux (Voir Questionnaire page 4). Comme pour l'enquête sur les questions de référence (RUT, 1993, p.27), nous avons fait deux colonnes, l'une pour les visiteurs, l'autre pour les orientations par téléphone.

Nous nous réservons la possibilité de totaliser chacune de ces colonnes, ainsi que les bureaux vers lesquels les usagers étaient renvoyés. Ceci aura son importance, par la suite.

Nous avons testé ce formulaire, à un bureau d'information et vu qu'il était facile à remplir.

2.1.1.2- Acceptation de l'enquête par la bibliothèque

Nous avons soumis ce formulaire à la bibliothécaire directrice du département où nous travaillions. Celle-ci, l'ayant trouvé intéressant, l'a montré à la personne responsable de l'information au niveau de toute la bibliothèque. Après avoir à son tour recueilli l'avis des responsables de l'information dans chaque département, elle me convia à la réunion mensuelle d'information (voir 1.2.3.1.).

Nous y avons présenté ce projet, qui n'a pas soulevé d'objections. Il fut décidé que l'enquête aurait lieu durant une semaine, du 13 au 17 septembre.

Ainsi donc, cette enquête s'est déroulée avec l'aide du personnel. En échange, et pour conclure sur ce processus démocratique typiquement suédois, nous avons présenté nos résultats sur transparents, devant chaque département, et la discussion qui a suivi nous a permis parfois de compléter nos observations.

Tout ceci a bien sûr nécessité des traductions, en français, en anglais, en suédois et de nombreuses photocopies fastidieuses parfois, mais indispensables.

2.1.1.3- Déroulement de l'enquête

L'enquête s'est déroulée de 9h00 à 16h30, suivant l'ouverture des bureaux (Cf. 1.3.3.2.). Après 16h30, le formulaire, de couleur rouge, ne comportait plus que deux bureaux au lieu des huit précédents (Voir tableau page 26) .

Cependant, l'enquête n'eut pas lieu les deux derniers jours car le bureau d'information était fermé, aussi n'avons-nous pas exploité les résultats du soir.

Au total, l'enquête s'est bien déroulée malgré la rotation des équipes, sans pertes de formulaires. Cependant, il ne faut pas exclure les sous-évaluations ou les sur-

évaluations du personnel. En effet, celui-ci étant très occupé, peut parfois oublier de marquer toutes les orientations effectuées, cas le plus fréquent.

Formulaire de l'enquête sur l'orientation de 16H30 à 18H45

Manuels (KL)

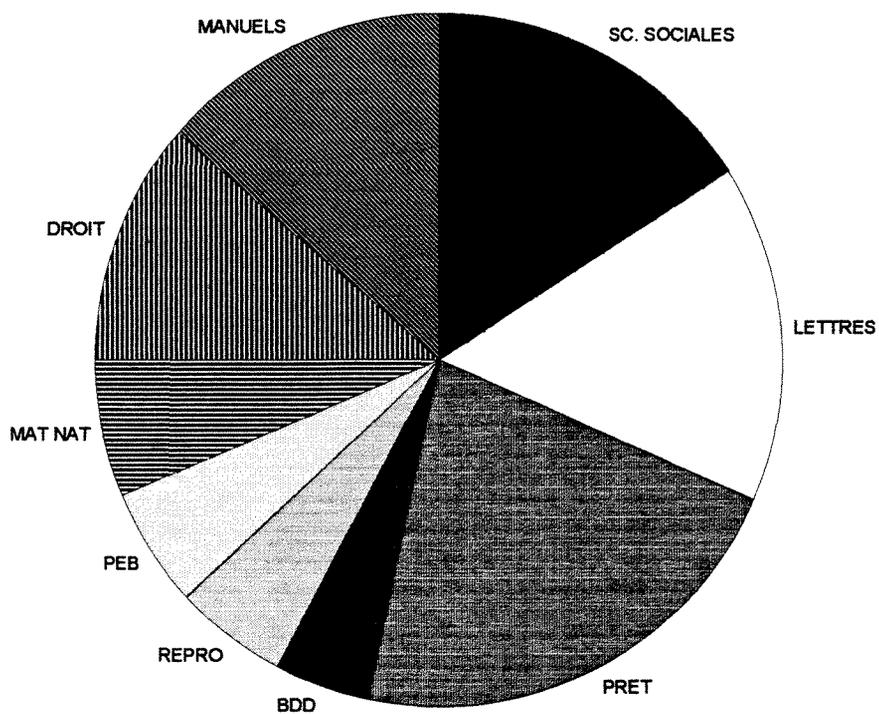
Date : Heure : 16H30 - 18H45

Orientation vers	Visiteurs	Téléphone	Total
Prêt			
Info 4			

2.1.2- LES RESULTATS

Nous avons effectué tous les comptages à la main sauf le dernier diagramme (Voir diagramme page 27) réalisé sur ordinateur, et en additionnant les orientations des visiteurs et par téléphone.

Part respective de chaque bureau de service pour les transaction d'orientation



(Figure établie d'après les pourcentages en annexe 23 par Per NASMAN)

2.1.2.1- Les calculs

Les formulaires une fois remplis nous ont permis d'effectuer des calculs multiples, ceux-ci s'enchaînant les uns aux autres.

C'est ainsi que je suis arrivée progressivement au résultat final.

- a) Classement des bureaux suivant le nombre d'orientations (Voir page 29, la colonne de gauche).
- b) Classement des bureaux vers lesquels on oriente le plus (Voir page 29, colonne de droite).
Ainsi, les bureaux de la bibliothèque renvoient le plus souvent les usagers vers le prêt, classé en première position.
- c) Total des transactions pour chaque bureau de service, et calcul d'un pourcentage (Voir page 29) ¹¹

Il m'a paru intéressant de ne pas m'en tenir à ces résultats globaux mais d'examiner, dans le détail, les transactions d'orientation à chaque bureau, et donc d'étudier :

- d) en prenant un bureau de départ, les destinations des lecteurs orientés.
- e) A l'inverse, en prenant un bureau d'arrivée, l'origine des lecteurs orientés.
- f) En additionnant ces deux derniers résultats, on obtenait les transactions d'orientation entre les bureaux.

¹¹ On parle bien de transactions de prêt pour évoquer l'emprunt et le retour des livres au bureau de prêt.

On peut donc aussi appeler transaction d'orientation à un bureau le fait d'orienter un lecteur vers un autre bureau et de recevoir un lecteur qui a été orienté.

13 - 17/09/93

Journée : 9H00 - 16H30

Bureaux qui renvoient le plus		Bureaux vers lesquels on renvoie le plus	
Prêt	129	Prêt	125
Info lettres	112	Info sc. soc.	91
Info jur.	101	Info lettres	76
Info sc. soc.	97	Manuels	75
Manuels	83	Reproduction	56
Info mat. sc. nat.	43	PEB	44
PEB	21	Bases de données	37
Bases de données	107	Info jur.	36
Reproduction	6	Info mat. sc. nat.	31

Soirée : 16H30 - 18H45

Bureaux qui renvoient le plus		Bureaux vers lesquels on renvoie le plus	
Prêt	17	Prêt	15
Manuels	16	Info central	15
Info	3	Manuels	5

13-17/09/93

Total des transactions pour chaque bureau de service

Bureau	Total	Pourcentage
Prêt	254	21,53
Infor lettres	188	15,93
Info sc. soc.	188	15,93
Manuels	158	13,39
Info jur.	137	11,61
Info mat. nat.	74	6,27
PEB	65	5,51
Reproduction	62	5,25
Bases de données	54	4,58
Total	1180	
<u>Soir</u>		
Prêt	32	46,38
Manuels	19	27,54
Info 4	18	26,09
Total	69	

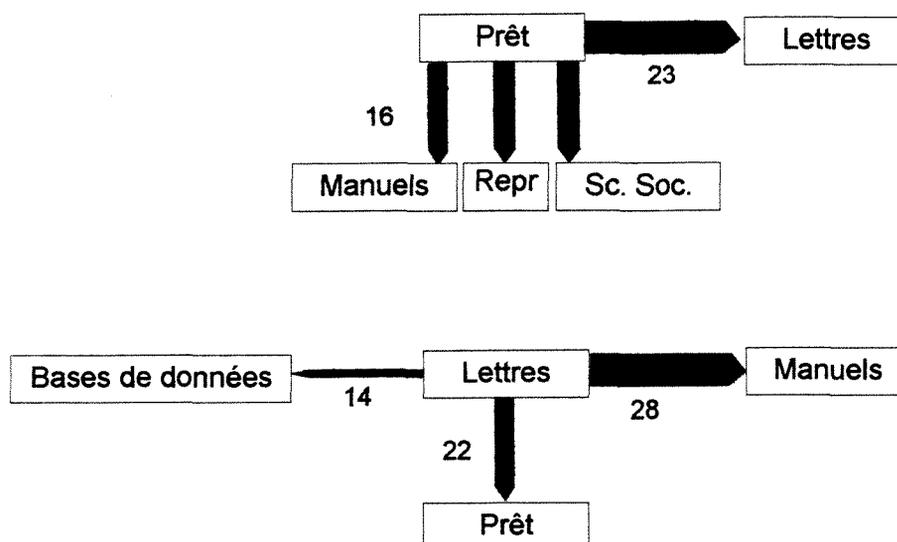
2.1.2.2- Les graphiques

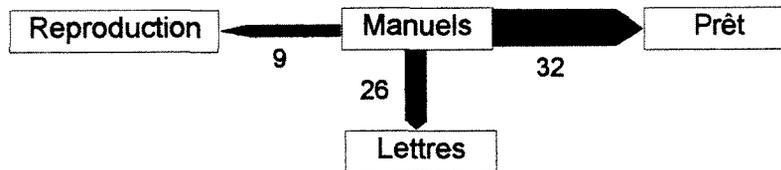
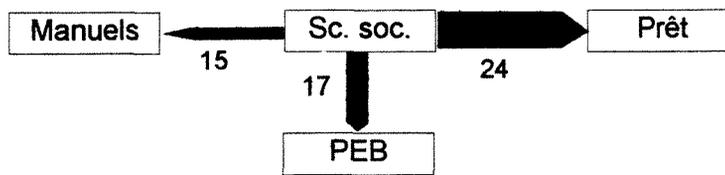
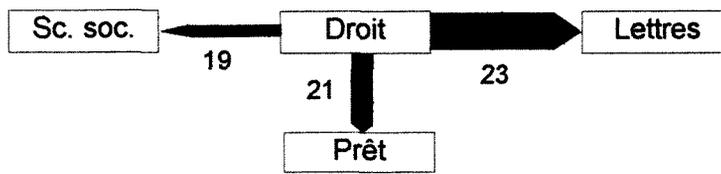
Je cherchais à visualiser ces résultats au moyen de graphiques et de flèches pour les calculs précédents

- pour traduire les renvois : flèche vers l'extérieur,
- l'origine des lecteurs renvoyés : flèche vers l'intérieur ou bien
- les transactions d'orientation : flèche dans les deux sens.

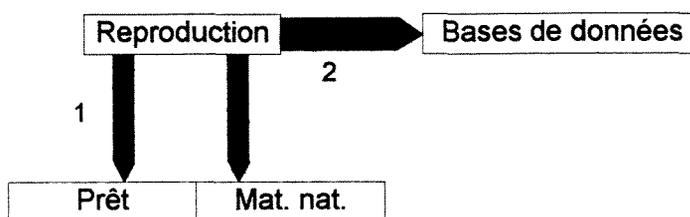
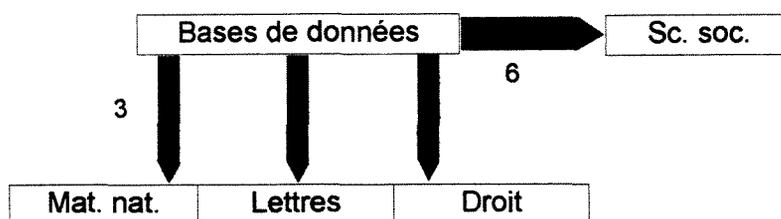
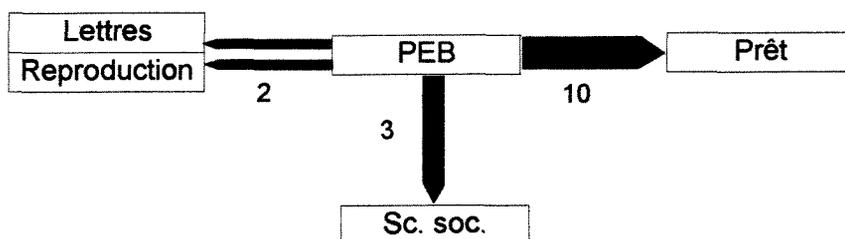
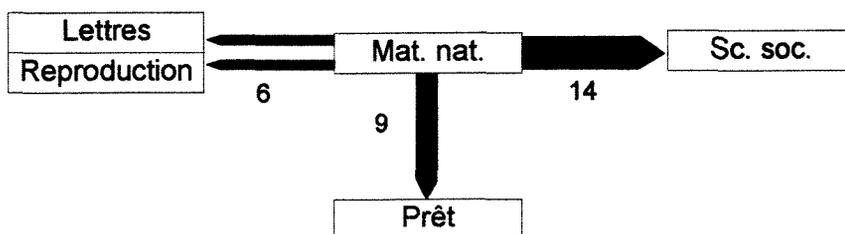
Bureaux vers lesquels sont renvoyés les lecteurs le plus souvent :

-  : Bureau(x) venant en première position
-  : Bureau(x) venant en deuxième position
-  : Bureau (x) venant en troisième position

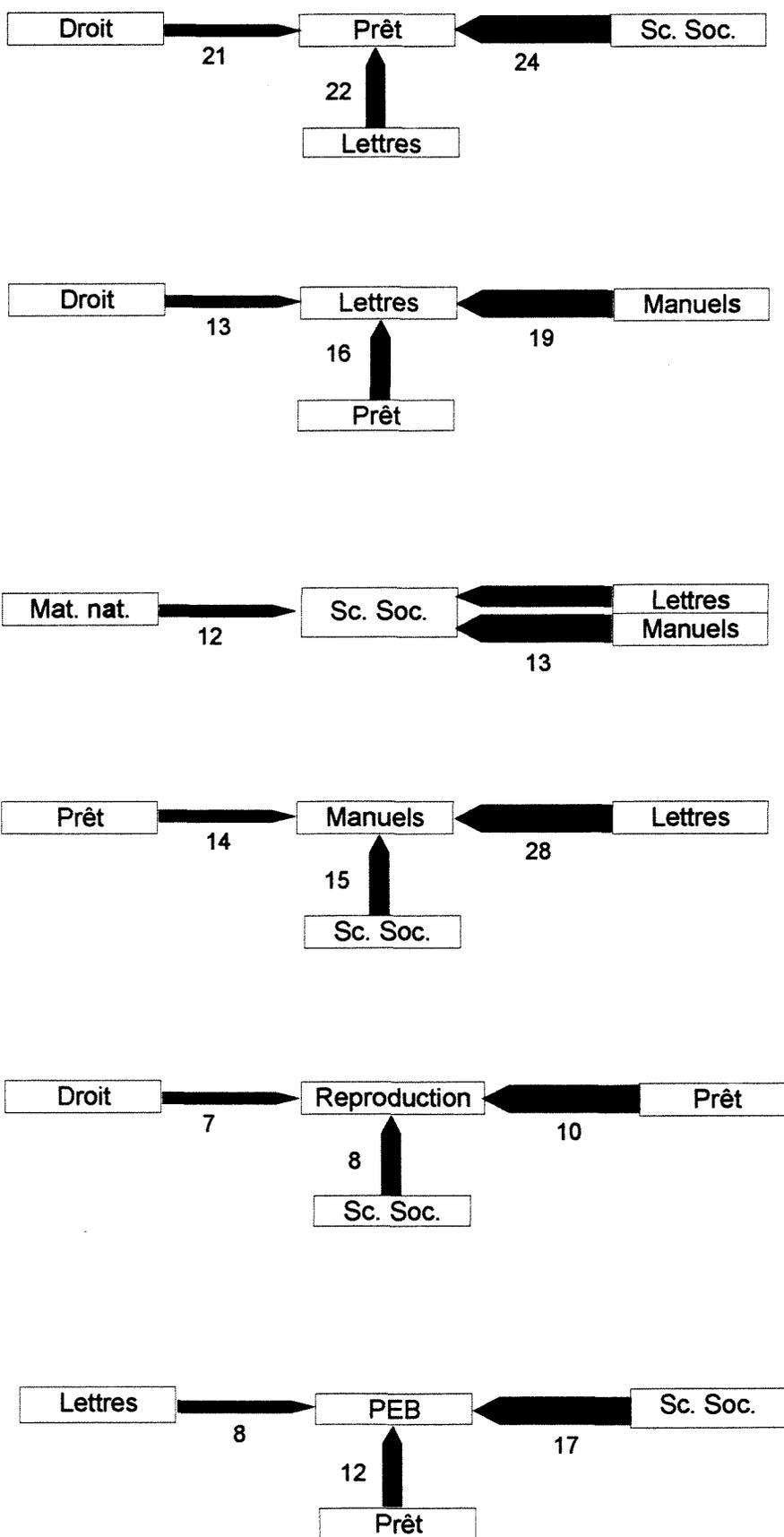


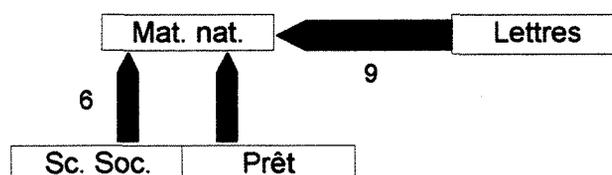
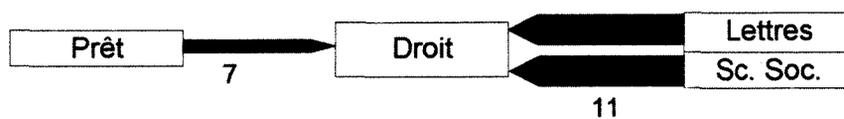
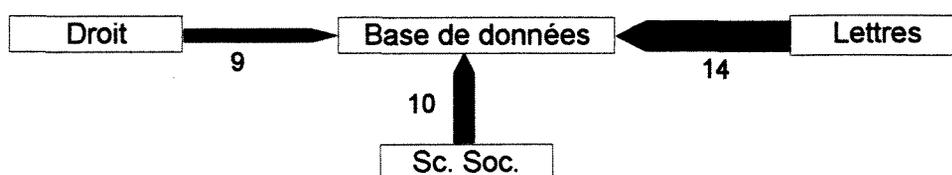


Bureaux vers lesquels sont renvoyés les lecteurs :

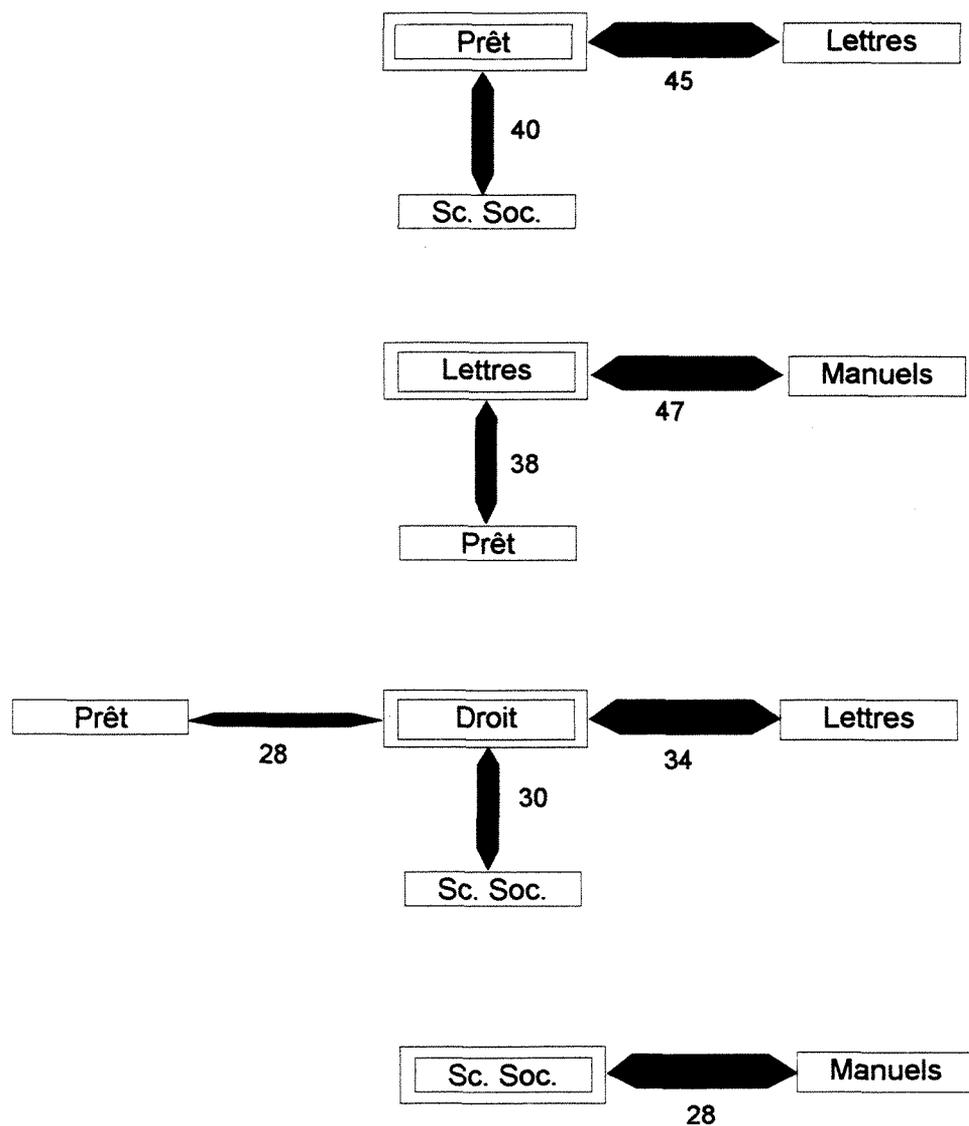
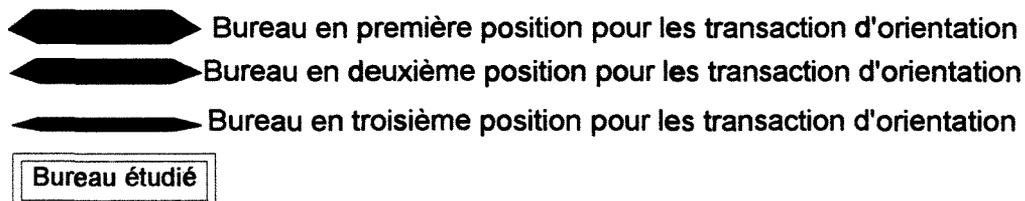


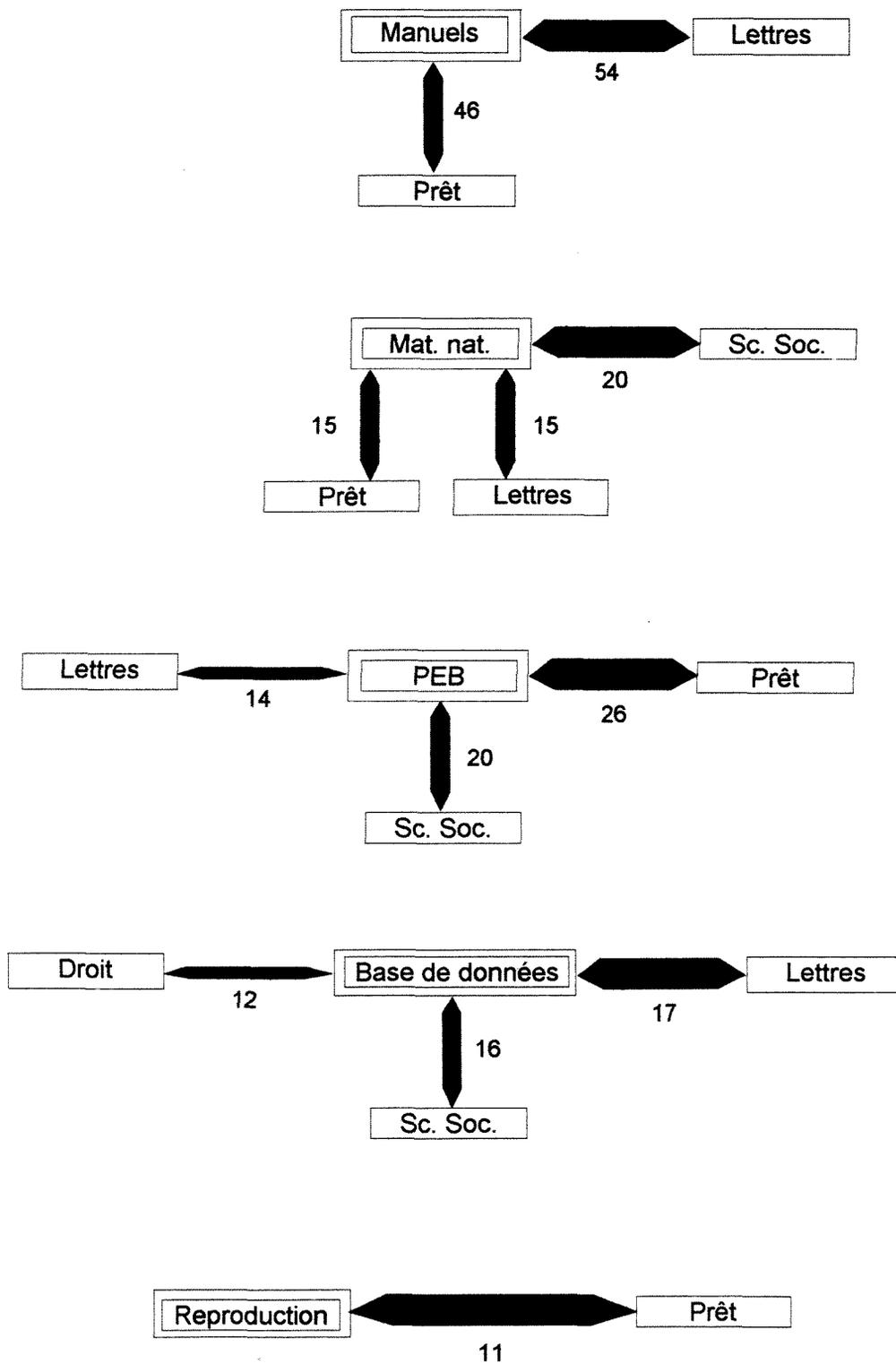
Origine des orientations vers les bureaux





Transactions d'orientation entre les différents bureaux





Nous avons essayé, sur ces graphiques, de représenter le classement des bureaux de destination ou d'origine de l'orientation à partir d'un bureau donné. Ainsi, la largeur et la position de la flèche varient :

- à droite pour le premier bureau,
- en bas pour le deuxième,
- à gauche pour le troisième.

Nous avons également représenté les ex-aequo ainsi que le nombre de transactions. Cependant, pour la lisibilité des graphiques, nous avons limité notre étude aux 3 premiers bureaux (ou aux 4 en cas d'ex-aequo).

Pour les graphiques concernant l'orientation entre les différents bureaux (Voir pages 35 et 36), nous avons encadré deux fois le bureau étudié pour le distinguer des autres.

Puis j'ai eu l'idée d'un dernier graphique (Cf. page 39) visualisant les transactions d'orientation (2.1.4.1. f).

Les cercles sont proportionnels au nombre de transactions des bureaux. Ils sont reliés entre eux par des flux de largeur variable, supérieurs à 10 transactions par semaine. Nous avons ainsi obtenu le réseau des transactions d'orientation tissé entre les bureaux, point final de cette étude.

2.1.2.3- Valeurs des résultats

J'ai recueilli l'avis de Per NASMAN, du département des statistiques à l'Université de Stockholm sur la valeur scientifique de cette enquête et des résultats.

Les bibliothécaires interrogés sur mon travail (Cf. 2.1.2.), m'ont assuré de la véracité de mes conclusions, coïncidant avec leurs observations personnelles.

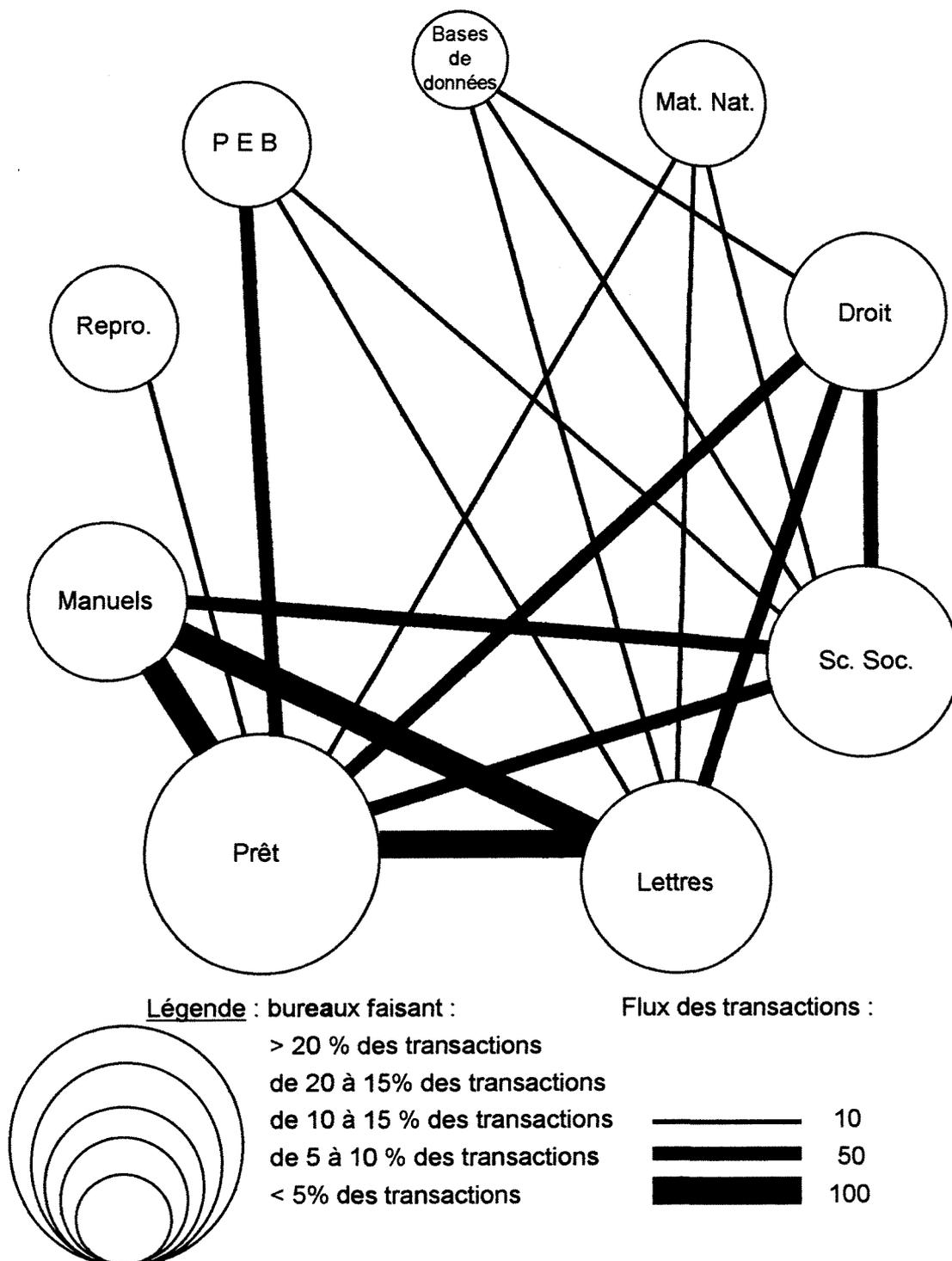
Sur le plan méthodologique, nous devons cependant signaler une confusion pour les enquêteurs entre le bureau auquel on renvoie et son environnement. Par exemple, le renvoi sur KL (manuels) peut signifier renvoi sur le bureau de prêt mais aussi sur la collection. La reproduction comprend le bureau de service mais aussi les photocopieuses en libre-accès. A notre avis, cependant, ces erreurs furent minimes.

Comme pour toute enquête, il faut considérer la période où elle eut lieu : mi-septembre, 3 semaines exactement après le début des cours.

Les questions d'orientation, très importantes de la part des nouveaux étudiants, ont gonflé les chiffres des bureaux des lettres, du prêt et des manuels. A ces deux derniers bureaux, en effet, les lecteurs vont s'inscrire à chaque début de semestre.

L'interprétation des résultats peut être seulement globale, car il nous faudrait des entretiens avec les usagers pour connaître le motif de leur orientation.

**Transactions d'orientations entre les différents bureaux
(supérieures à 10 par semaine)**



2.2- CONCLUSIONS A TIRER DE L'ENQUETE

Les résultats de l'enquête nous permettent de tirer des conclusions sur la BU de Stockholm et sur l'orientation en général.

2.2.1- OBSERVATIONS SUR L'ORIENTATION A LA SUB

2.2.1.1- Considérations générales

Ce qui frappe de prime abord, c'est la masse de lecteurs déambulant dans la bibliothèque et y cherchant son chemin (Voir page 39). Comme il n'y a pas de bureau d'information générale la fonction d'orientation se répartit entre les divers bureaux.

Nous pouvons calculer un pourcentage approximatif de personnes orientées (609) sur le nombre d'entrées par semaine au compteur (222 109) en septembre 93, soit 1 personne sur 50 ¹². Ceci nous paraît normal, malgré le manque de comparaison avec d'autres bibliothèques semblables.

Comme nous l'avons vu, nous avons compté ensemble les orientations de visiteurs et d'appels téléphoniques (2.1.2.). Au total de 45, ces derniers représentent 1/13° des orientations, ce qui coïncide avec les chiffres trouvés pour les questions de référence par téléphone (RUT, 1993, p.53).

Les bureaux qui orientent le plus par téléphone sont mat. nat. et le prêt.

Ceci ne nous étonne pas pour le prêt, vraie plaque tournante de la bibliothèque comme nous pouvons le constater ensuite.

L'explication pour mat. nat. nous a été donnée par les bibliothécaires de ce département: les autres lignes étant occupées, le standard de l'Université dirige les appels vers celui qui est libre.

¹² Cela fait une moyenne de 9 500 entrées par jour de semaine, soit environ 5 000 visiteurs réels

2.2.1.2- Clés pour l'orientation

Trois clés expliquent le rôle des bureaux dans l'orientation : la localisation, la fonction, le personnel.

2.2.1.2.1- La localisation et la visibilité

L'étude globale des résultats vient confirmer une donnée essentielle : les bureaux qui orientent le plus occupent une position stratégique dans la bibliothèque : soit près de l'entrée, soit près de l'escalier du 5^o étage, là où les lecteurs doivent choisir une direction.

A la SUB, le premier bureau, à gauche en entrant, est celui du prêt. Ensuite, le lecteur rencontre sur sa droite, un peu en retrait, le bureau info 4 avec en premier les lettres, placé, de plus, au départ de l'escalier vers le 5^o étage.

Il oriente plus que son voisin des sciences sociales (112 renvois hebdomadaires contre 97, voir page 29). Le bureau de Droit oriente les lecteurs dès leur arrivée en haut de l'escalier au 5^o étage. Ces bureaux se trouvent près de noeuds décisionnels (Collet, 1992), là où les lecteurs choisissent une direction (plan 18).

La situation, à des endroits stratégiques des trois bureaux, prêt, lettres et droit, explique donc leur classement en tête de ceux qui renvoient le plus (Voir page 29, colonne de gauche).

A l'inverse, en queue de classement, info mat. nat. est le plus éloigné de l'entrée, et le prêt entre bibliothèques est caché par le premier escalier. Leurs handicaps, éloignement et manque de visibilité, pourraient être surmontés par une bonne signalisation. Mais aucun panneau n'indique l'existence de ces bureaux à l'entrée de la bibliothèque.

2.2.1.2.2- Les fonctions

Dans une BU, nous distinguerons deux fonctions essentielles : le prêt et la référence. Les bureaux du prêt général et des manuels assurent 35 % soit 1/3 des transactions d'orientation. Non seulement ils prêtent car ils ont les démagnétiseurs mais ils inscrivent aussi les lecteurs, nombreux en ce début d'année, ce qui a gonflé les chiffres.

Le bureau de prêt général est la véritable plaque tournante de la bibliothèque avec une clientèle très large (étudiants avancés, chercheurs...) et de nombreux services, notamment la gestion de la salle des Macintosh, très demandée (1.2.3.2.). Très vite, les lecteurs comprennent que la fonction générale de prêt est assurée là.

Les bureaux de prêt peuvent exercer eux aussi une fonction de référence pour des questions simples et ne dépassant pas 5 mn grosso modo. Pourtant, la fonction de référence est remplie avant tout par les quatre bureaux d'information.

Malheureusement, le bureau des sciences sociales n'a jamais fait l'objet d'études séparées (1.3.2.1. et 1.3.2.3.).

Cependant, à la vue de nos résultats (Voir page 29, colonne droite), nous avançons qu'il a le rôle de référence le plus poussé dans la bibliothèque, suivi par les lettres et le droit. Ceci vient corroborer les observations des bibliothécaires de ce département, des études selon lesquelles les lecteurs en sciences sociales seraient plus nombreux que les autres (RUT, 1993), plus actifs, davantage rompus aux nouvelles technologies (Dabrowski, 1993 et Söderholm 1990).

Les quatre bureaux de référence, ensemble, assurent 50 % de toutes les transactions, ce qui est énorme.

Il est vrai que le panneau "information", placé au-dessous, répond parfaitement aux besoins d'orientation des lecteurs.

A l'autre extrémité, nous avons des bureaux récents comme Fjärriåne (PEB) dont les lecteurs ignorent parfois les fonctions comme l'a montré une enquête du projet RUT.

2.2.1.2.3- Le personnel

Le personnel joue son rôle dans l'orientation, quantitativement et qualitativement. Certains bureaux sont plus fournis que d'autres en personnel : le prêt, par exemple compte trois agents en permanence, est donc susceptible d'orienter davantage. Le bureau de la reproduction, par contre, est en libre-service : la personne vient au bureau seulement si on l'appelle d'où son rôle minime dans l'orientation.

De plus, la qualification du personnel est déterminante dans l'orientation : on s'adresse à quelqu'un qui a l'air au courant, derrière son bureau, et si cette personne a donné satisfaction, on aura à nouveau recours à elle. Certains lecteurs s'adressent ainsi toujours au même personnel.

Or, à la SUB comme en Suède en général, à la différence de la France, les bibliothécaires (l'équivalent des conservateurs), sont polyvalents, effectuant toutes les tâches, y compris prêter les livres. Ainsi, aux bureaux d'information comme de prêt, trouve-t-on des gens qualifiés pour répondre et orienter¹³. On note cependant la tendance à employer, au prêt et surtout aux manuels, davantage de personnel non titulaire, vacataire, correspondant aux moniteurs-étudiants.

L'affluence à un bureau peut décourager un lecteur pressé cherchant à s'orienter, ce qui est souvent le cas aux manuels (1.3.2.1.). L'amabilité et la disponibilité, notions subjectives comptent également (cf. annexe 24).

En Suède où le client est roi, les bibliothécaires accueillent et orientent de leur mieux les lecteurs, sans avoir pour autant un bureau spécifique à cet effet. A la SUB, le personnel des bureaux d'information et surtout de prêt a la consigne de renseigner le plus possible en fonction de son temps et de ses capacités. L'idéal, pour un bon service, serait de ne pas renvoyer le lecteur. Ceci devient actuellement difficile à observer à cause de l'afflux massif des usagers et nécessite une meilleure rationalisation des bureaux d'information et d'orientation.

¹³ Niveau d'études pour être bibliothécaire : Bac + 2 + 1 an à l'école de Borås (équivalent ENSSIB) ou ancienneté dans les bibliothèques et salaire > 13.000 couronnes suédoises (10.000 F).

2.2.1.3- Les bureaux stratégiques

En reprenant les trois critères que nous venons d'évoquer, localisation, fonction, qualification du personnel, je vais tenter d'expliquer le rôle stratégique d'orientation des bureaux de la SUB et analyser le tableau page 29.

La fonction d'information me paraît déterminante : à la SUB les bureaux d'information assurent plus de 50 % des orientations et nous retrouverions ce chiffre s'il existait un seul bureau d'information.

Pendant les bureaux sont ici éclatés par départements, ce qu'a respecté l'enquête. Info 4, lettres et sciences sociales réunies, assure 32 % des orientations de la bibliothèque. Il jouit par ailleurs d'un très bon emplacement, d'un personnel qualifié, est relié à la grande majorité des autres bureaux (Voir page 39).

Les bureaux des prêts et de manuels viennent juste après les bureaux d'information avec 35 % des orientations. Ils drainent la majorité des lecteurs qui passent là pour emprunter. Ils ne désemplissent pas avec une moyenne de 8, 7 personnes par minute, contre 2, 7 pour les bureaux d'information (Voir page 19).

Bien situé, le bureau de prêt est relié à tous les autres bureaux de la bibliothèque, comme une plaque tournante.

Il s'avère très difficile de classer les bureaux et de les hiérarchiser. Et d'ailleurs cela a-t-il un sens, sauf à satisfaire des ambitions personnelles ?

Essayons simplement de raisonner à partir de l'enquête. Chacune à sa manière, les deux principales fonctions d'une bibliothèque universitaire contribuent à l'orientation du public : l'information dont l'orientation constitue une partie et le prêt qui attire les plus grandes masses, susceptibles alors d'être orientées.

Examinons maintenant chaque bureau séparément. Les cinq premiers bureaux, classés dans l'ordre du tableau page 29, assurent 78, 5 % des transactions totales d'orientation de la bibliothèque : prêt, sciences sociales, lettres, manuels, droit. Ce sont les bureaux stratégiques, incontournables pour orienter le public, les plus proches, les plus visibles de l'entrée ou bien situés à un endroit stratégique comme le bureau de droit.

Par contre, les quatre derniers bureaux assurent seulement 21, 5 % des transactions d'orientation : mis à part la reproduction, ils ont très peu de lecteurs, comme mat. nat., ou bien, de création récente, n'ont pas encore fait leurs preuves (PEB, BDD¹⁴).

¹⁴ Bases de données

2.2.1.4- Les liens entre les bureaux

Il nous paraît maintenant intéressant d'examiner les liens entre les bureaux, grâce aux schémas pages 30 à 36 et 39.

Le personnel de la bibliothèque nous a aidé à les comprendre. Nous rentrons là dans le fonctionnement interne et subtil de la bibliothèque. Comme nous manquons d'enquêtes plus fines, nous nous sommes attachés surtout à décrire les grandes tendances générales objectives. Je laisse à chaque département le soin de tirer des enseignements de ces résultats dans le détail.

D'après les deux principales fonctions du prêt et de référence évoquées ci-dessus (2.2.1.2.2.), nous étudierons les liens d'orientation entre bureaux partageant la même fonction, ayant des fonctions complémentaires, ou bien des liens de proximité..

2.2.1.4.1- Liens d'orientation entre bureaux ayant des fonctions complémentaires.

Les bureaux de prêt et de référence sont tous reliés entre eux pour l'orientation (voir page 39). Ceci paraît évident dans les deux sens : le prêt renvoie sur les bureaux d'information pour les questions de référence trop longues ou difficiles, nécessitant des outils bibliographiques qu'il n'a pas : livres de référence, bases de données, Libris (le catalogue collectif national) etc... Le lecteur qui ne trouve pas un livre en rayon est aussi adressé aux différents départements.

Ces renvois réciproques du prêt à l'information, même s'ils peuvent être réduits, prouvent le bon fonctionnement de la bibliothèque : chaque bureau participe au bon service de l'utilisateur.

A l'inverse, les bureaux d'information renvoient au prêt (général et manuels) les lecteurs ayant effectué une recherche bibliographique et désireux d'emprunter le livre. Nous ne pouvons rentrer ici dans les subtilités du prêt et des diverses catégories de livres, en magasin, en accès-libre...

Cependant, le bureau des lettres se distingue par des flux d'orientation importants vers les manuels et le prêt. En ce début d'année, les nouveaux lecteurs, comme j'ai pu le constater moi-même, s'adressent au premier bureau rencontré, les lettres, pour s'inscrire ou chercher un manuel d'où les nombreux renvois vers ces bureaux (schéma page 30).

Cette anomalie indique peut-être aussi une mauvaise signalisation des bureaux des manuels et du prêt.

2.2.1.4.2. - Liens d'orientation entre bureaux

Voyons d'abord les orientations entre les bureaux de prêt puis entre ceux d'information.

Les bureaux de prêt et des manuels, au service de publics différents, se renvoient cependant mutuellement de nombreux lecteurs : 46 en une semaine selon les schémas pages 35 et 36. Cette anomalie est due au logiciel, spécifique aux deux bureaux comme me l'a expliqué G. SAHLIN, chef du service du prêt. Ceci oblige les étudiants du KL à faire deux queues : à ce bureau et au prêt, pour emprunter à la fois des manuels et des livres ordinaires. Cet inconvéient ne peut être changé dans l'immédiat.

Les transactions d'orientation entre bureaux d'information viennent du choix fait de séparer les différents bureaux (cf. 1.2.3.1.).

En règle générale les renvois peuvent être dus à l'interdisciplinarité, à l'étourderie ou à la paresse des lecteurs. Ceux-ci, et surtout les nouveaux étudiants ont tendance à s'adresser au premier bureau venu sans regarder la signalisation.

Ces bureaux partagent entre eux des relations importantes, sauf, curieusement, les lettres et les sciences sociales (Voir page 39).

Essayons d'expliquer brièvement pourquoi. J'ai remarqué une certaine polyvalence de ces bureaux, situés côte à côte, pour répondre aux lecteurs indistinctement, s'il y a la queue à l'autre bureau, par exemple, ou lors des roulements de permanences du matin et du soir (cf. 1.3.3.3.).

L'interchangeabilité entre les départements a cependant des limites et notamment le profil plus informatique des sciences sociales.

Les relations réciproques d'orientation sont par contre très fréquentes entre ces deux bureaux, et le droit (cf. croquis 35 et 39) : voici l'explication.

Situé au 5^{ème} étage, au milieu des collections juridiques, littéraires, et des sciences sociales, le bureau de droit joue un rôle d'information générale des lecteurs à la recherche d'un livre en rayon, comme j'ai pu le constater. Mais il renvoie à info 4 pour les questions les plus spécialisées sur ces départements.

Info 4, lui, situé à l'entrée, entouré par les instruments de recherche notamment en droit, renseigne les lecteurs juridiques. Mais, lui aussi, doit renvoyer au 5^{ème} étage,

si ce bureau est ouvert, pour une question trop spécialisée.

Nous avons là l'explication de ce va et vient un peu excessif entre les deux étages : 64 lecteurs dans la semaine, selon les croquis pages 33 et 35, dû au renvoi des questions spécialisées.

En même temps, se dessine une évolution que j'ai remarquée, confirmée par les bibliothécaires : comme les bureaux renseignent également sur ce qui les entoure, le bureau info 4 et notamment les sciences sociales se spécialisent de plus en plus dans la recherche informatisée générale tandis que le droit répond davantage aux questions sur le fond et les modalités de prêt.

L'examen des transactions d'orientation aux bureaux nouvellement créés, PEB et BDD, nous renseigne sur leur fonctionnement. Le bureau des bases de données remplit parfaitement sa mission, en étant relié, comme il se doit, aux bureaux d'information de manière exemplaire (croquis pages 35 et 39). Il partage la fonction de référence de ces bureaux.

Le bureau du PEB, selon le croquis page 35, se relie aussi bien au prêt qu'aux bureaux d'information et en premier aux sciences sociales. Retrouve-t-on, là encore, l'attitude plus active des lecteurs en sciences sociales, déjà évoquée (cf. 1.3.2.1.) ? La question reste posée.

2.2.1.5. - Analyse des flux d'orientation

Le croquis page 39 illustre parfaitement ce que nous avons dit sur les bureaux stratégiques et leurs fonctions. Il est frappant de voir la concentration des liens d'orientation entre les cinq bureaux les plus proches de l'entrée (cf. 2.2.1.3.), qui dessineraient les axes majeurs, les autoroutes de la bibliothèque. Un triangle domine les autres figures formées par les manuels, le prêt, les lettres avec des liens d'orientation supérieurs à 60 par semaine. Nous avons déjà expliqué pourquoi (cf. 2.2.1.4.1.). Ces flux d'orientation s'apparentent aux réseaux tissés entre les villes, trafic routier, communications téléphoniques... qui permettent aux géographes de déterminer l'importance, les fonctions et le rayonnement des villes.

L'orientation est donc une fonction fondamentale et révélatrice de la bibliothèque. Cependant, comme nous l'avons dit, elle ne rend pas compte des autres transactions (prêt, référence...), et n'est qu'une partie des flux généraux à l'intérieur de la bibliothèque (plan 18).

2.2.2. - PROPOSITIONS POUR UNE MEILLEURE ORIENTATION A LA SUB

Résumons quelques uns des dysfonctionnements révélés par l'enquête : flux d'orientation excessifs entre les bureaux de prêt, des manuels et des lettres, de même qu'entre ceux du droit et d'info 4. A l'inverse, nous avons remarqué des transactions d'orientation trop faibles pour les mat. nat., le PEB et les BDD.

Voici ce que je propose pour y remédier, compte tenu des changements apportés par le déménagement des manuels prochainement (cf. 1.3.3.4.) et son remplacement par le PEB, selon une dernière information.

2.2.2.1. - Une nouvelle configuration des bureaux

Nous ne reviendrons pas sur la séparation des fonctions de prêt et d'information, plus rationnelle dans une grande BU où les questions de référence sont très spécialisées. On peut envisager cependant une configuration plus satisfaisante des bureaux de prêt et d'information.

2.2.2.1.1. - Un bureau d'information générale

La création d'un bureau d'information générale, situé à l'entrée de la bibliothèque, aurait l'avantage de décharger les bureaux de prêt et de référence de toutes des questions d'orientation et autres.

Les objections majeures sont le manque de personnel et le risque de nouveaux renvois vers les autres bureaux, ce qu'il vaut mieux éviter.

Un tel bureau se conçoit davantage dans une bibliothèque publique où il procède également aux inscriptions des lecteurs tout au long de l'année.

2.2.2.1.2. - Un ou plusieurs bureaux d'information ?

Le débat n'a, en fait, jamais été tranché entre une bibliothèque intégrée et la séparation par départements (cf. 1.2.3.1.), sauf peut-être pour mat. nat. qui fonctionne de son côté. D'où ces dysfonctionnements, ces allées et venues excessives entre le 4° et le 5° étage constatées par l'enquête et confirmées par les bibliothécaires.

Si l'on opte pour la séparation des bureaux, chacun, et notamment celui de droit, devra disposer autour de lui de ses outils de recherche : ouvrages de référence, bases de données...).

Cependant, la solution intégrée me paraît la meilleure, vue l'impossibilité de déplacer les collections respectives autour de chaque bureau, ce qui serait l'idéal. Cela suppose : un bureau d'information commun aux trois départements au 4° étage, en incluant donc le droit ; et au 5°, un bureau ouvert toute la journée avec une permanence pour les trois départements (lettres, droit, sciences sociales).

2.2.2.1.3. - Les modifications des bureaux

Le déménagement des manuels et son remplacement par le PEB paraissent positifs pour la bibliothèque, selon les résultats de l'enquête.

Le premier va supprimer des renvois d'orientation trop importants venant d'info 4. Ceci doit être compensé par une très bonne signalisation dans le hall d'entrée pour indiquer où se trouve la nouvelle bibliothèque des manuels.

Par contre, les étudiants des premiers cycles continueront à venir au bureau de prêt au 4° pour emprunter des livres ordinaires, (croquis page 39) créant de nombreuses allées et venues entre les deux étages.

Le déplacement du PEB lui sera bénéfique, améliorant sa visibilité pour les lecteurs. Il se rapprochera ainsi du bureau info 4 auquel il est très lié, comme l'ont montré les croquis page 32, 33 et 39, tout en restant à côté du prêt.

Placer côte à côte ces bureaux qui s'échangent des lecteurs améliorera le service d'orientation.

2.2.2.2. - Des propositions générales

L'enquête sur l'orientation a fait ressortir la mauvaise signalisation de certains bureaux, la difficulté des nouveaux étudiants à se repérer dans la bibliothèque et parfois de trop nombreux renvois de la part du personnel.

Comme mesures importantes visant l'amélioration de l'orientation à long terme, nous proposons donc, à côté des plans et brochures existantes, une bonne signalisation, la formation des étudiants et du personnel.

Certains bureaux doivent être mieux signalés dès l'entrée : mat. nat., le prêt, le droit et les bases de données. Il y a là toute une étude à faire sur ce sujet (cf. photos 19 à 23).

Selon les modalités à définir, l'initiation des étudiants à la bibliothèque doit être étendue notamment aux étudiants des premiers cycles, les plus désorientés d'après l'enquête.

La bibliothèque ou les départements peuvent former encore plus efficacement leur personnel à donner un meilleur service au public. Malgré la vitesse des changements en effet, chacun doit connaître exactement le fonctionnement et les nouvelles ressources de la SUB pour bien orienter les lecteurs en conséquence.

Deux tendances s'affrontent dans la bibliothèque sur les services d'information : pour les uns, il faut pousser tous les bibliothécaires à faire du service public. Pour les autres, qui s'appuient sur le modèle américain, un meilleur service serait assuré, aux bureaux, par des bibliothécaires spécialistes de références et d'informatique, ce qui supprimerait de nombreux renvois.

Aux bureaux du prêt, l'achat prochain, que nous encourageons, d'une machine permettant aux lecteurs d'effectuer seuls les transactions, rendra le personnel plus disponible pour renseigner et orienter les lecteurs.

Au niveau de la bibliothèque entière, comme mesure générale pour améliorer l'orientation, on peut envisager la nomination d'une personne responsable de la politique générale de service public, indépendante des départements. Elle aurait pour mission d'uniformiser les règlements, les heures d'ouverture, de redéfinir les fonctions et les attributions de chaque bureau, ce qui évitera des démarches inutiles aux lecteurs.

CONCLUSION

Cette étude nous a inspiré plusieurs réflexions sur les plans théorique et pratique que nous livrons ici, pour conclure.

il faudrait poursuivre des recherches sur l'orientation, comme nous l'avons déjà signalé, par des entretiens auprès des lecteurs : ceci permettra de mieux connaître le contexte du renvoi, le type de questions posées, les réponses...

Les réflexions pratiques portent sur la construction, l'aménagement et le fonctionnement des bibliothèques en pensant tout spécialement aux bibliothèques universitaires.

- L'implantation des bureaux de service public doit être conçue, dès la construction d'une bibliothèque, le plus rationnellement possible en réfléchissant aux fonctions et aux flux engendrés.
- Les bibliothécaires doivent prévoir et inclure dans la bibliothèque les nouvelles technologies, ce qui nécessite de se tenir constamment au courant, et de faire de bons choix. La visite d'autres bibliothèques plus modernes, étrangères (européennes, américaines...) s'avère indispensable.
- L'entrée est capitale dans une bibliothèque. Des espaces ouverts, non cloisonnés, sans obstacles visuels (l'escalier de la SUB par exemple), permettent au lecteur de s'orienter, seul, dès le départ. Ces espaces doivent être également lisibles, grâce à des panneaux ou à leur aménagement qui renseignent immédiatement sur leur fonction. Tous les bureaux devraient, idéalement être visibles depuis l'entrée (ou la sortie), passages obligés des lecteurs. Autrement, leur éloignement doit être compensé par une très bonne signalisation.
- Le service public, souvent négligé, sert en fait de vitrine à la bibliothèque, d'où la nécessité d'y prêter la plus grande attention, de lui donner même la priorité sur

d'autre tâches (le traitement des documents par exemple). Le personnel des bureaux d'information comme du prêt, doit être le plus compétent possible.

- La bibliothèque doit connaître son public, ses besoins et adapter ses services en conséquence. Ceci est possible, empiriquement par de simples observations, ou mieux, par des enquêtes, des entretiens, conduits scientifiquement.

Théorie et pratique doivent ainsi se rejoindre, s'entraîner mutuellement pour rendre les bibliothèques *plus dynamiques, plus fonctionnelles*. Ainsi répondront-elles davantage aux besoins du public de notre temps.

BIBLIOGRAPHIE

Arkitektur i Sverige, 1973-83 [Architecture in Sweden]. Olof Hultin. Stockholm : Arkitektur Förlag, 1983. ISBN 91 - 860 50 - 06 - 0.

Arkitektur i Sverige, 1984-89 [Architecture in Sweden]. Olof Hultin. Stockholm : Arkitektur Förlag, 1989. ISBN 91 - 8605 - 021 - 4.

Bedoire, Fredric and Thullberg, Per. Stockholm university : a history. Stockholm : Stockholm university, 1987. ISBN 91 - 7540 - 046 - 4.

Collet, Anne-Christine. Choix et organisation spaciale du mobilier d'une médiathèque : Neudorf : mémoire d'étude. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 1992.

Collymore, Peter. The architecture of Ralph Erskine. London : Granada, 1982. ISBN 0 - 246 - 11250 - 6.

Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation. Sous la direction de Marie-Françoise Bisbrouck et Daniel Renoult. Paris : Cercle de la librairie , 1993. ISBN. 2 - 7654 - 0518 - 2.

Dabrowski, Marian. Informationbehov hos biblioteksbesökare och informationsresurser vid Stockholms universitetsbibliotek. En analys an intervjumaterialet från "Användarstudien : JUB - vt 91". Stockholm : University library, 1993. 89 p. Rapport, Stockholms universitetsbibliotek ; n° 20 ISSN 0282 - 4035. [Les besoins d'information des usagers et les ressources à la BU de Stockholm : une étude des usagers.]

Dabrowski, Marian. Information flow within the university environment and university information policy : a method study at Stockholm university. New library world, 1992, vol. 93, n° 1102.

Durey Peter. Swedish university libraries : a decade of development. European research libraries cooperation, 1991, vol. 1, n° 3, p. 312 - 327.

Egelius, Mats. Ralph Erskine, architect. Stockholm : Byggförlaget, 1990. ISBN 91 - 7988 - 046 - 0.

Ellsworth, Ralph E. Planning manual for academic library buildings. Metuchen (N.J.) : Scarecrow, 1973. 159 p. ISBN 0- 8108 - 0680 - 0.

Guitton, Marcelle. Objectif : la qualité de l'accueil, évidence ou complexité ? [Sous la direction de J.M. Salaün]. DESS. Villeurbanne : ENSSIB, 1992.

Lånestatistik beudgetåret 92/93. Stockholmsuniversitetsbibliotek [Sammanställd av Henrik Åslund] (Statistiques de prêt pour l'année budgétaire 92/93)

The library of the University of Stockholm : Information from the national board of public buildings in Sweden [Bengt Ahlquist]. Stockholm : National board of public buildings, s.d.

Lånestatistik beudgetåret 92/93. Stockholmsuniversitetsbibliotek [Sammanställd av Henrik Åslund] (Statistiques de prêt pour l'année budgétaire 92/93).

Nilsson, Kjell. Swedish research libraries. Nordinfo - Nytt, 1993, t. 1, vol. 16. ISSN 0356 - 9624.

Olivero-Tissot, Claudine. La fonction de l'accueil dans les services : rapport de recherche bibliographique. Villeurbanne. ENSSIB, 1993.

Richter, Brigitte. Précis de bibliothéconomie. Le Mans : Centre de préparation aux carrières de bibliothécaire, 1978.

RUT, resultatmätning och utvärdering av mätmetoder : Del rapport 1, metod, del rapport 2, resultat [projektledare Margareta Tömgren]. Stockholm : sekretariatet för nationelle planning och samordning, 1993. 65 p. Rapport Bibsam ; n° 6. ISSN 1101 - 0819.
(Mesures de performance dans une bibliothèque universitaire suédoise : un test et une évaluation).

Sahlin, Gunnar. Studenternas bibliotek ? Perspektiv och visioner Stockholms universitetsbibliotek mot år 2000. Stockholm : Universitetsbibliotek, 1993. Rapport 19. ISSN 0282 - 4035. (La bibliothèque des étudiants ? Visions de la bibliothèque universitaire de Stockholm pour l'an 2000).

Salaün, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation, Bulletin des bibliothèques de France, 1990, tome 35, n° 6.

Smela, Anna. Marknadsanpassning av bibliotekets tjänster i forskningsmiljö : en marknadsanalys. Stockholm : Universitetsbibliotek, 1988. 82 p. (Etude de marché et services de la bibliothèque dans le milieu des chercheurs).

Söderholm, Gundel. OPAC user study, Stockholm University library : proceedings of the third anglo-nordic seminar on opacs and the user, 8 - 11 april 1990. Nordinfo - publikation, n° 19.

Universitetsbibliotek : KBS rapport nr 65, 1974. KBS, 1974.

Byggnadsstyrelsens informationer (Normes de constructions pour les BU).

Van House, Nancy A., Weil Beth T. and McClure Charles R. Measuring academic library performance : a practical approach. Chicago ; London : American library association, 1990. ISBN 0-8389 - 0519 - 6.

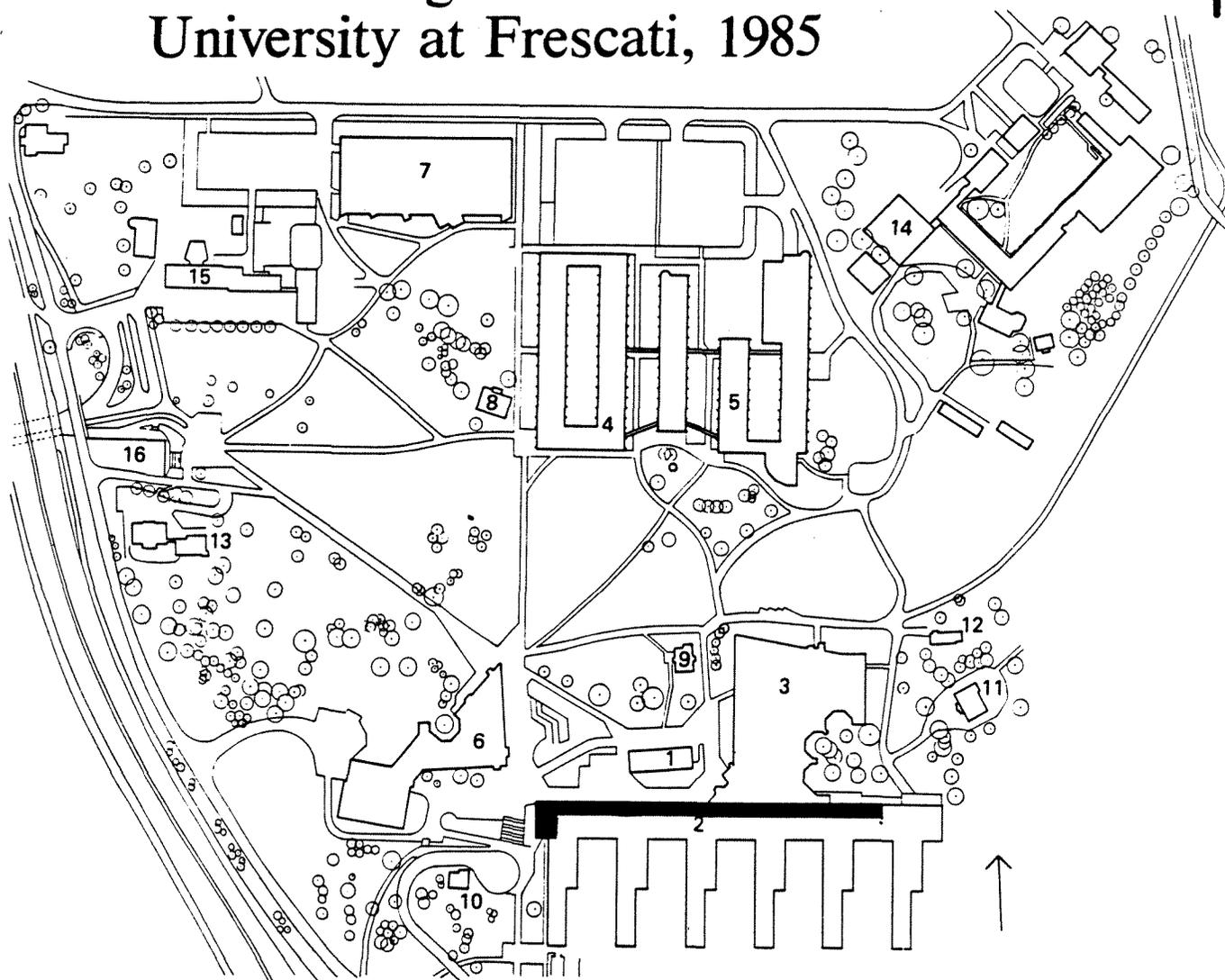
TABLE DES ANNEXES

1. The buildings of Stockholm University at Frescati, 1985 : map
2. Hall d'entrée : photo
3. Entrée de la bibliothèque : photo
4. Données techniques sur la construction de la SUB
5. Façade ouest de la bibliothèque : photo
6. Photos, extérieures et intérieures de la bibliothèque
7. Hall d'entrée et rue des livres : photo
8. Plan du 4° étage : 1/500
9. La grande salle de lecture : photo
10. Plan du 5° étage(1° étage pour les usagers)
11. Les bureaux d'information et les collection du 4° étage
12. Stockholm University Library Organisation : organigramme
13. Some effects of the library survey
14. Le marché de l'information et les services offerts
15. La nouvelle entrée
16. La nouvelle bibliothèque des manuels
17. Le bureau d'information de droit du 5°
18. Etude des flux
19. Le grand bureau de prêt : photos
20. Les manuels et le prêt entre bibliothèques : photos

21. La reproduction et le bureau mat. nat. : photos
22. Le bureau info 4
23. Le bureau des bases de données
24. Dessin humoristique
26. Formulaire d'enquête sur l'accueil à la bibliothèque municipale de la Part-Dieu (Lyon)
27. Formulaire d'enquête sur l'accueil à la médiathèque de la Cité des Sciences et de l'industrie à la Vilette (Paris)
28. Formulaire d'enquête sur les questions de référence posées aux bureaux d'information de la SUB : projet RUT.



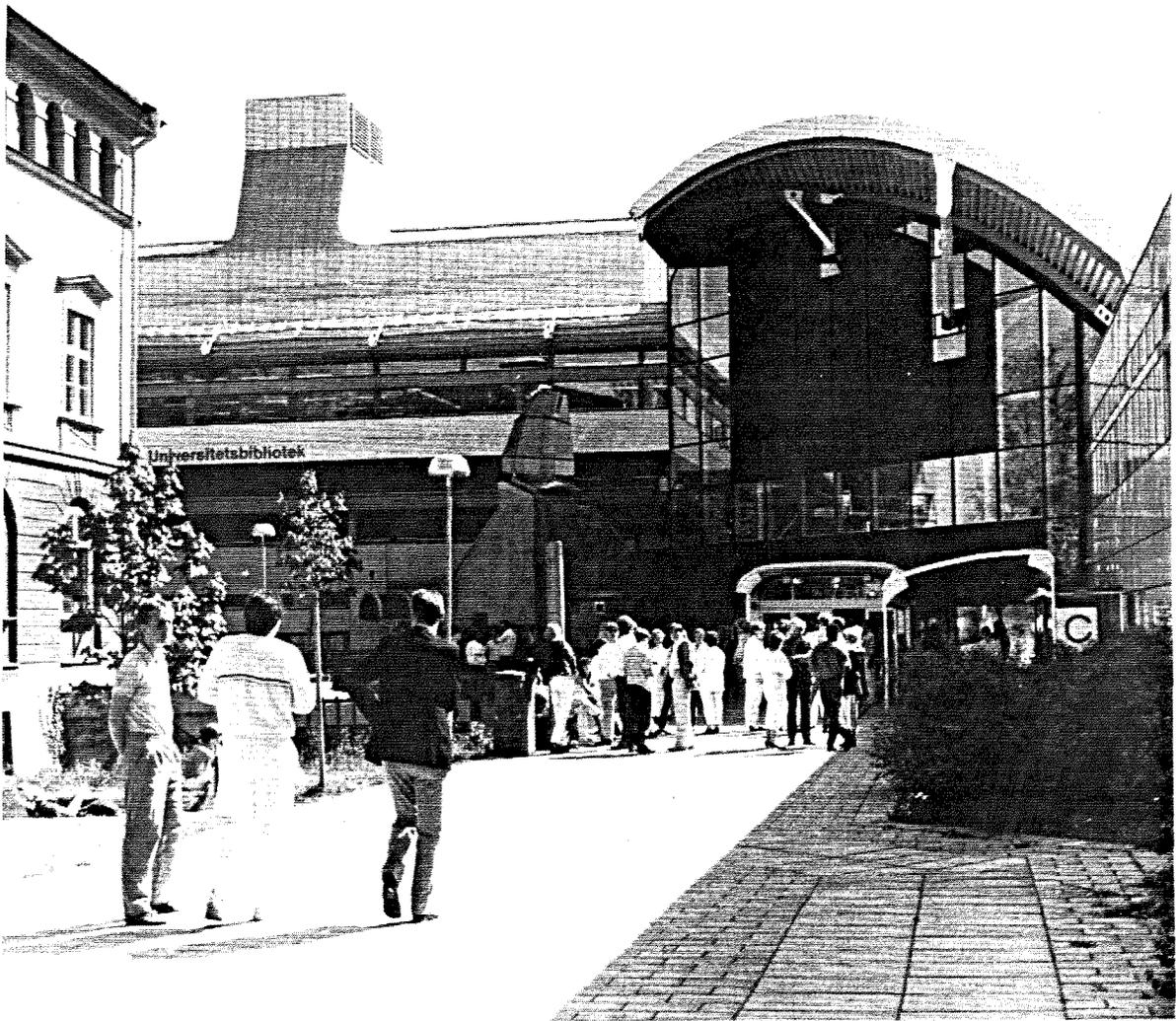
The buildings of Stockholm University at Frescati, 1985



1. *The administration building*, originally the Academy of Agriculture's laboratory, erected 1837–38, architect: F. Blom. Enlarged 1926–27, architect: G. Holmdahl. Restored 1975: architects O. Hidemark and G. Månsson.
2. *The South Block*, humanities, law and social science complex, 1969–71, architect: D. Helldén.
3. *Main library*, 1980–83, architect: R. Erskine.
4. *Arrhenius Laboratory*, 1971–73, architect: C. Nyrén.
5. *Biology laboratory buildings*, 1983–85, architect: C. Nyrén.
6. *Allhuset*, 1979–81, architect: R. Erskine. Attached to the former Museum of Agriculture (now restaurant premises) 1902–07, architect E. Josephson. Rebuilt 1975 and 1980. South of the museum there is a small wooden building, erected at the same time and by the same architect, designed as a model house for a smallholder.
7. *Aktiverum sports hall*, 1981–83, architect: R. Erskine.
8. *Green's villa*, 1886. Once the gardener's house, this now houses an archeological research laboratory.
9. *Skåra villan*, 1817, detached wing to No. 1, above. Remodelled around 1860 to house labourers. It is now used as part of the administration offices.
10. *Villa Bellona*, 1907, architect L. J. Lehming. The only one remaining of the seven "Professors' villas".
11. *Gula villan*, 1883. Originally the house of the manager of the Academy of Agriculture's experimental premises here, now used by the Student Union.
12. *Skogstorp*, 1866. originally a farm labourer's house.
13. *Student Union building*, originally the Nobel Institute of Physical Chemistry, 1909, architect: R. Enblom. Rebuilt for the Student Union 1976, architect: E. Uldall.
14. *National Veterinary Institute*, 1940–44, architects G. Asplund and J. Lundeqvist. Projection work for rebuilding 1986.
15. *Atomic Physics Research Institute*, 1936, architect: G. Holmdahl. (Cyclotron Laboratory, 1946–49, architect A. Stark).
16. *Underground station*, 1975, superstructure architect: D. Helldén.



Hall d'entrée avec au centre la porte de la bibliothèque



Entrée de la bibliothèque

Planning and Construction

CLIENT

The National Board of Public Building
 Kerstin Westerlund: Head of planning
 Bo Karlgren: Regional representative
 Jerry Hellström, Pelle Åkerlund: Interior planning

TENANTS

The Administration office of the University of Stockholm
 Kerstin Cavallin, John Fürstenbach, Ann Persson

The University Library
 Birgitta Bergdahl, Adam Heymowski, Erika Ljungdahl, Wilhelm Odelberg, Kerstin Ryberg, Thomas Tottie, Bailey Tyskland

The Student Union
 Erik Uldall

Consultant library expert: Ralph Ellsworth

CONSULTANTS

Architect and Head of the project:
 Ralph Erskines arkitektkontor AB
 Ralph Erskine, Bengt Ahlqvist, Per-Ove Skånes, Erich Mühlbach

Structural engineer:
 Tyrens företagsgrupp AB
 L-O Liedgren, Weikko Wallin, Vallut Patrik

Heating engineer:
 Hugo Theorells ingenjörbyrå AB
 Herbert Backman

Electrical engineer:
 Bergman och Co ingenjörbyrå AB
 Jani Aller, Bengt Rosen

Interior architect:
 Lennart Jansons arkitektkontor AB
 Lennart Janson, Per Åstradsson

External service engineer:
 Kjessler och Mannerstråle
 Yngve Holmlund

Landscape architect:
 Gunnar Martinssons landskapsarkitektkontor AB
 Gunnar Martinsson, Rudi Britting

Acoustic engineer:
 Ingemanssons ingenjörbyrå AB
 Jan Höglin

Kitchen consultant:
 K-Konsult AB
 Ragnar Harila

Quantity surveyor, building:
 AB Byggnalys
 Åke Näsström

Quantity surveyor, mechanical services:
 Byggnadsekonomi AB
 Bernt Svensson

Artistic decoration:
 Statens konstråd
 Pär Andersson, Birger Boman, Arne Charlier

Artists:
 Kerstin Abram-Nilsson, Torsten Renquist

CONTRACTORS

General contractor:
 The Regional branch of the National Board of Public Building, "Egen regienheten"
 Lars Sjöström: Building manager
 Staffan Björk: Clerk of works

MAIN SUB-CONTRACTORS

Excavations:
 Tapper och Weis

Landscaping:
 ABV Stockholm

Ventilation:
 Bacho

Water and Sewage installation:
 AB C.J. Björnberg

DIMENSIONS

Interior volume	100.500 m ³
Gross area	24.369 m ²
Usable area	23.467 m ²
Working area	15.626 m ²
Personnel area	708 m ²
Mechanical area	1.669 m ²
Communications area	5.464 m ²

TOTAL COST

The building, 105 million Swedish crowns
 Interior fittings, 13 million Swedish crowns

The National Board of Public Building in Sweden

The National Board of Public Building is the central agency in the field of public building. The board has its headquarter in Stockholm plus a regional and local organization with offices and maintenance units throughout the country and in a few cases also abroad.

The Board is responsible for ensuring that civil Swedish government agencies have suitable highquality premises for their respective activities at reasonable expense for procurement, maintenance and operation. The Board acquires the premises by purchasing, by constructing or by renting.

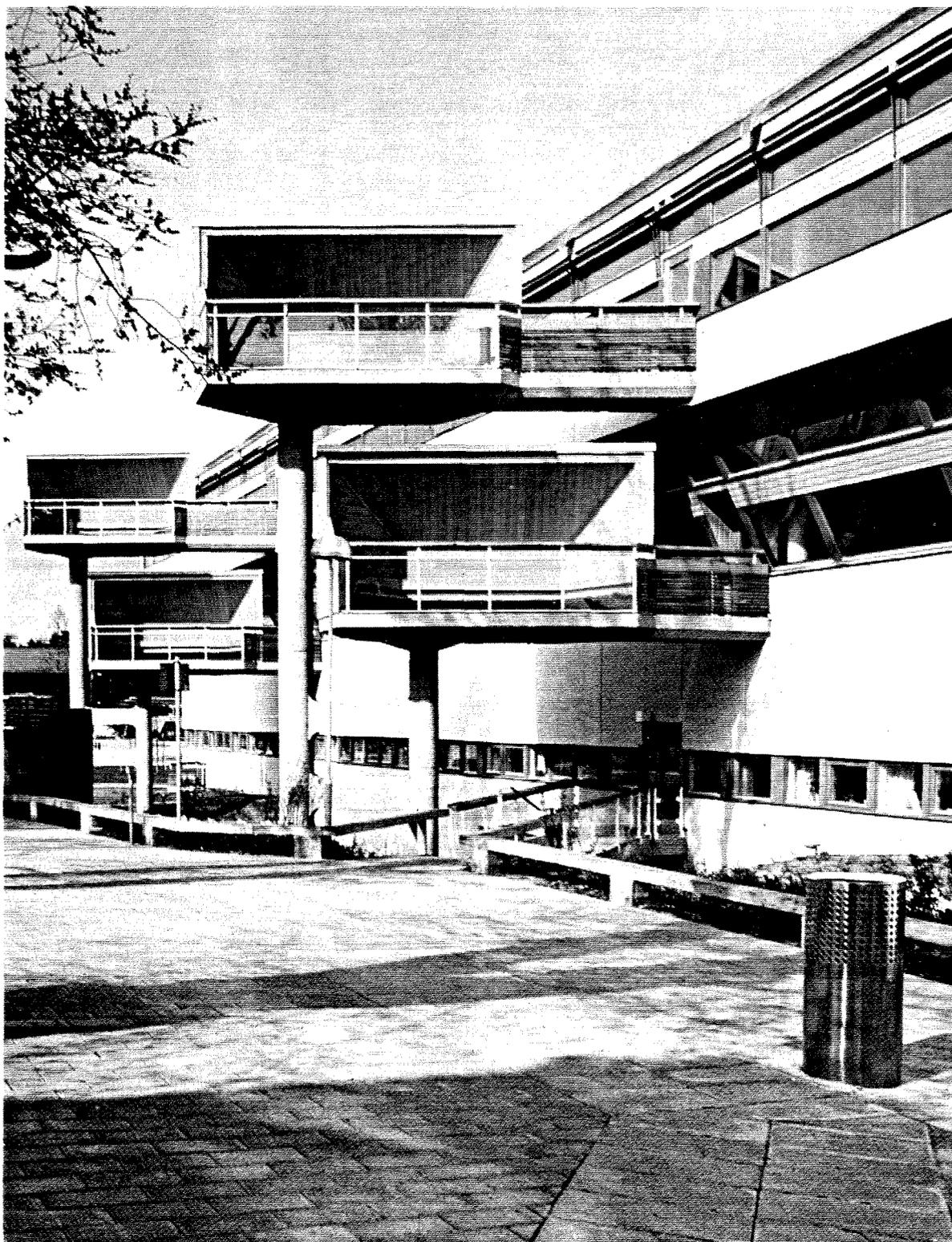
The Board directs the preparatory studies, the planning and design work. During the preparatory and design stages, the Board is in very close consultation with the future tenants.

Once the Board has received the Government's building approval tenders are invited from the range of building contractors. The regional offices then assume responsibility for management and control construction work.

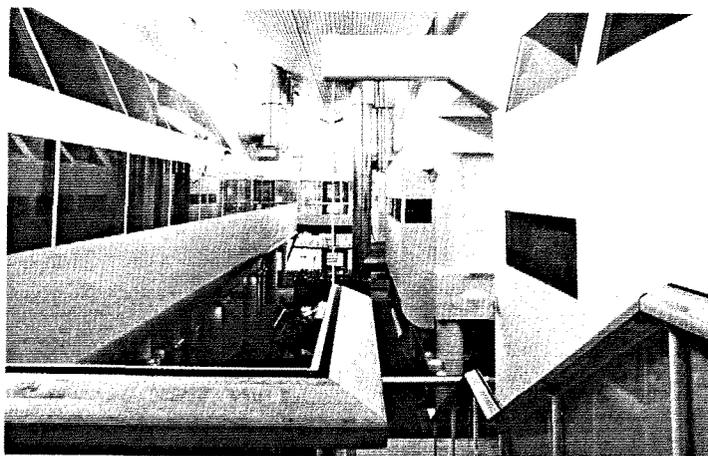
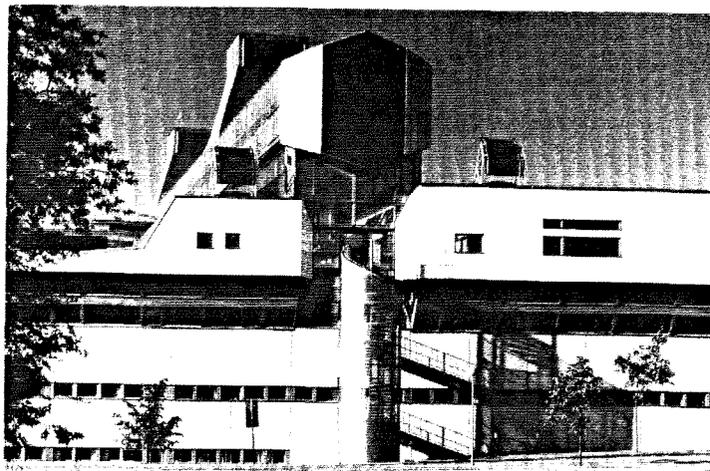
The Board administers around 4 500 building including ground. Vis a vis the tenants for which the Board provides premises, it acts as the State's landlord.

The Board serves as the Government's expert body in matters relating to building, real estate administration, furnishing, etc and it is responsible for development and standardisation work within its field or activity.

The Board also offers its services to other organisations in Sweden and abroad.



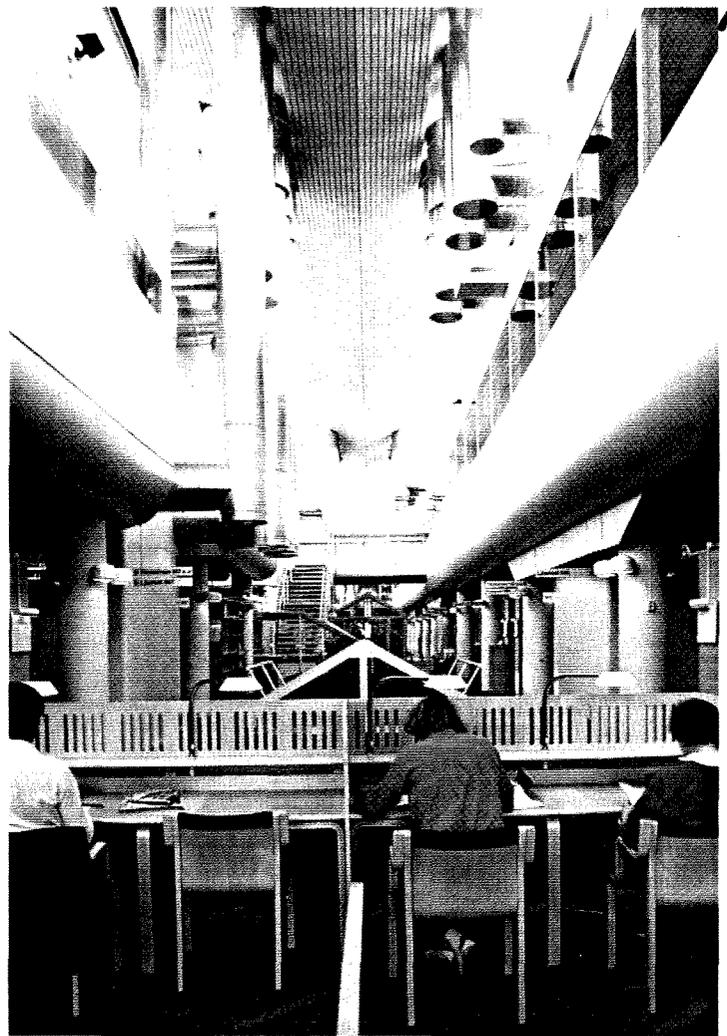
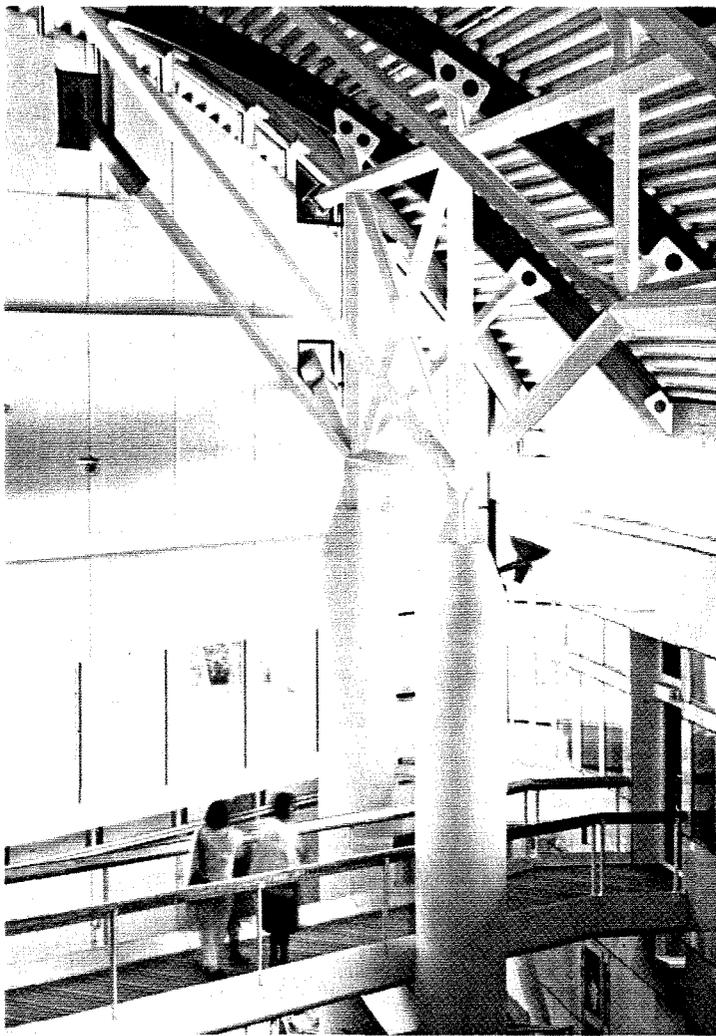
Facade ouest de la bibliothèque avec les balcons extérieurs



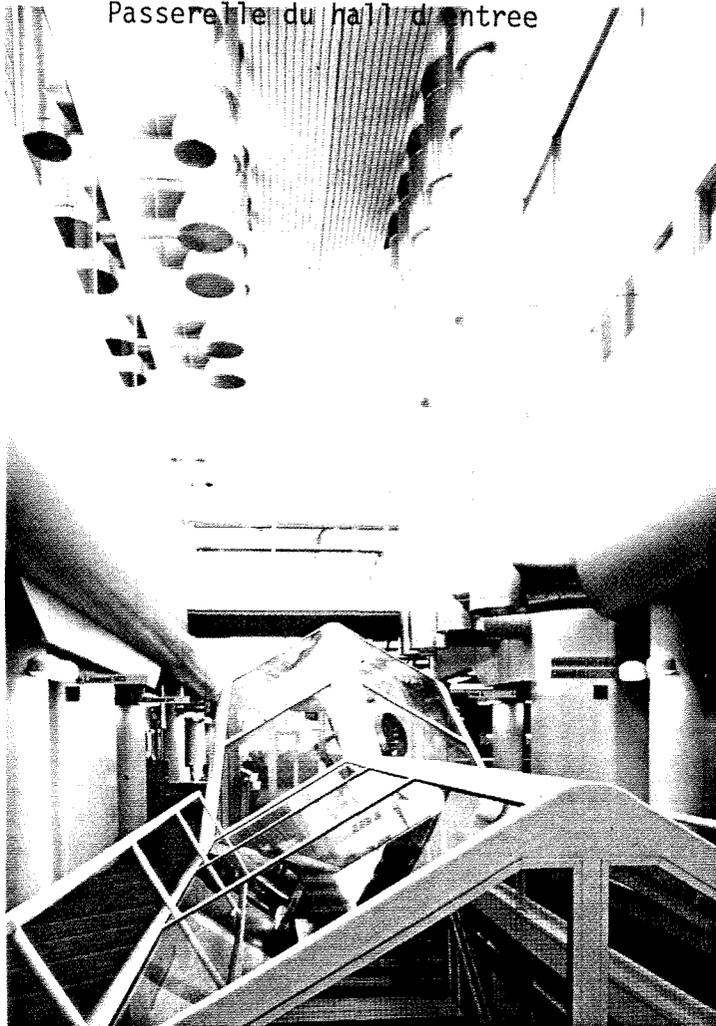
The Street of Books.



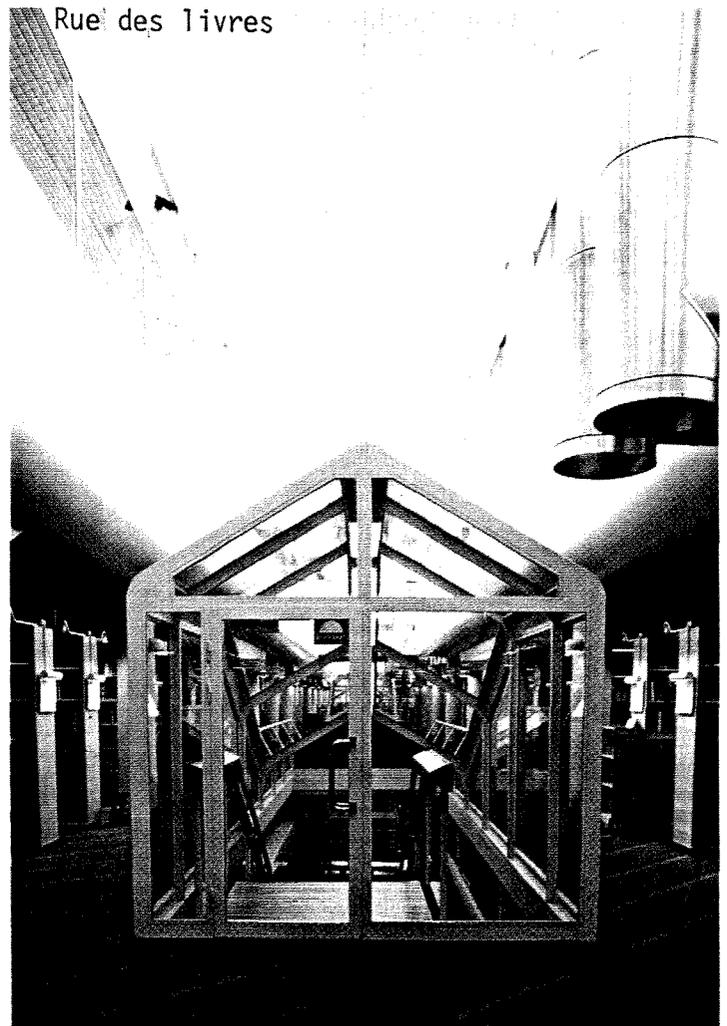
Entrance hall



Passerelle du hall d'entree



Rue des livres



OFFICES

OFFICES

PHOTO-COPYING

STUDY LITERATURE

CIRCULATION DESK

CAFÉ

ENTRANCE HALL

COURT

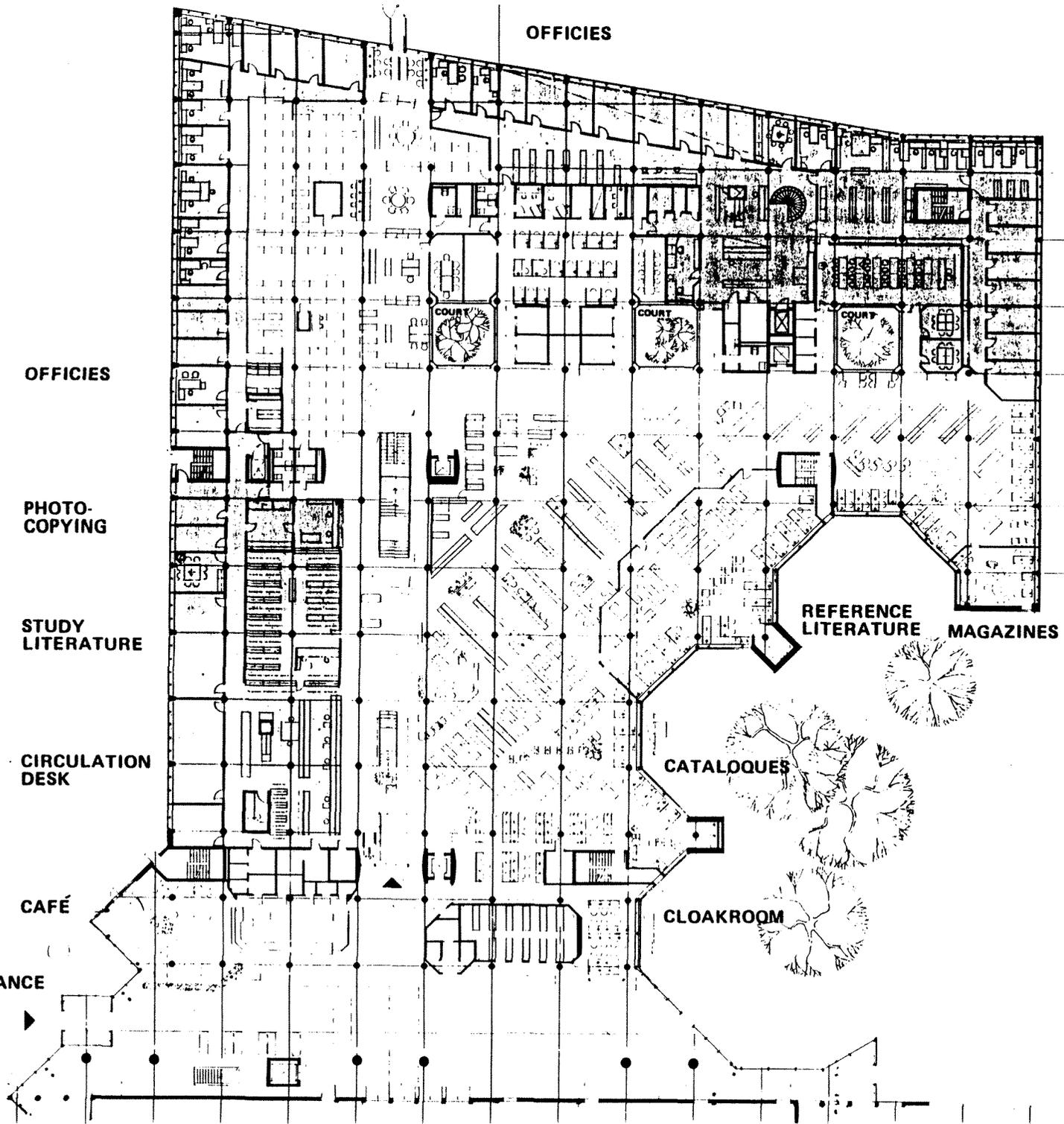
COURT

COURT

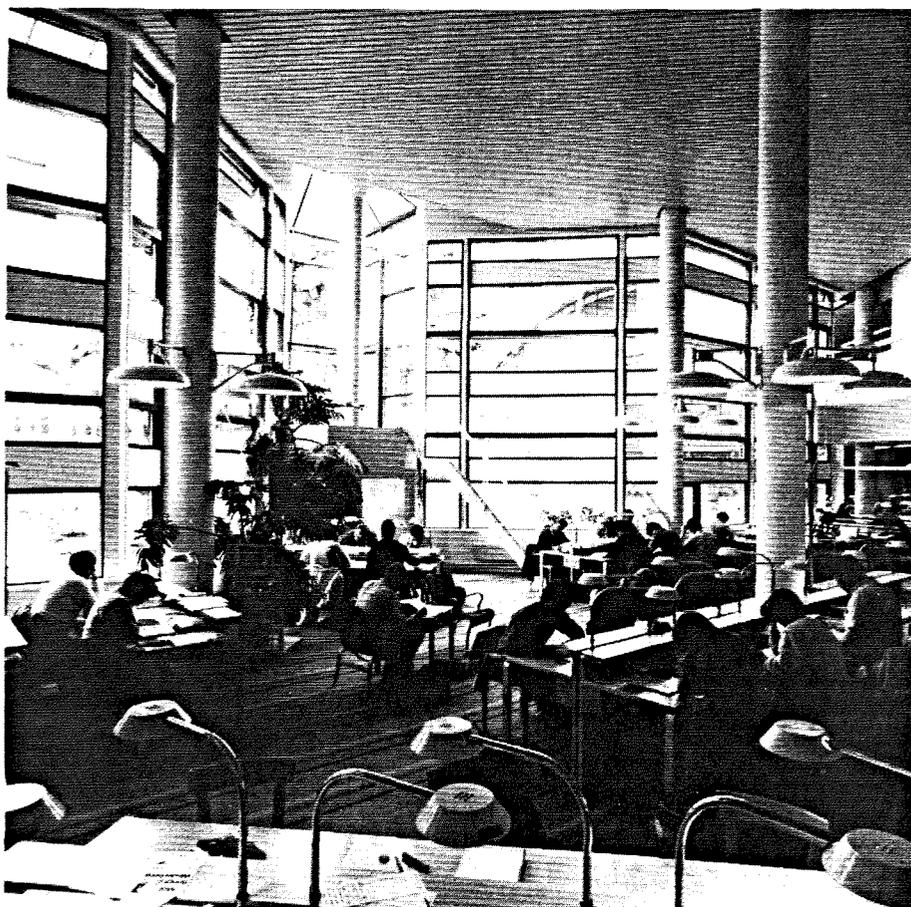
REFERENCE LITERATURE MAGAZINES

CATALOGUES

CLOAKROOM

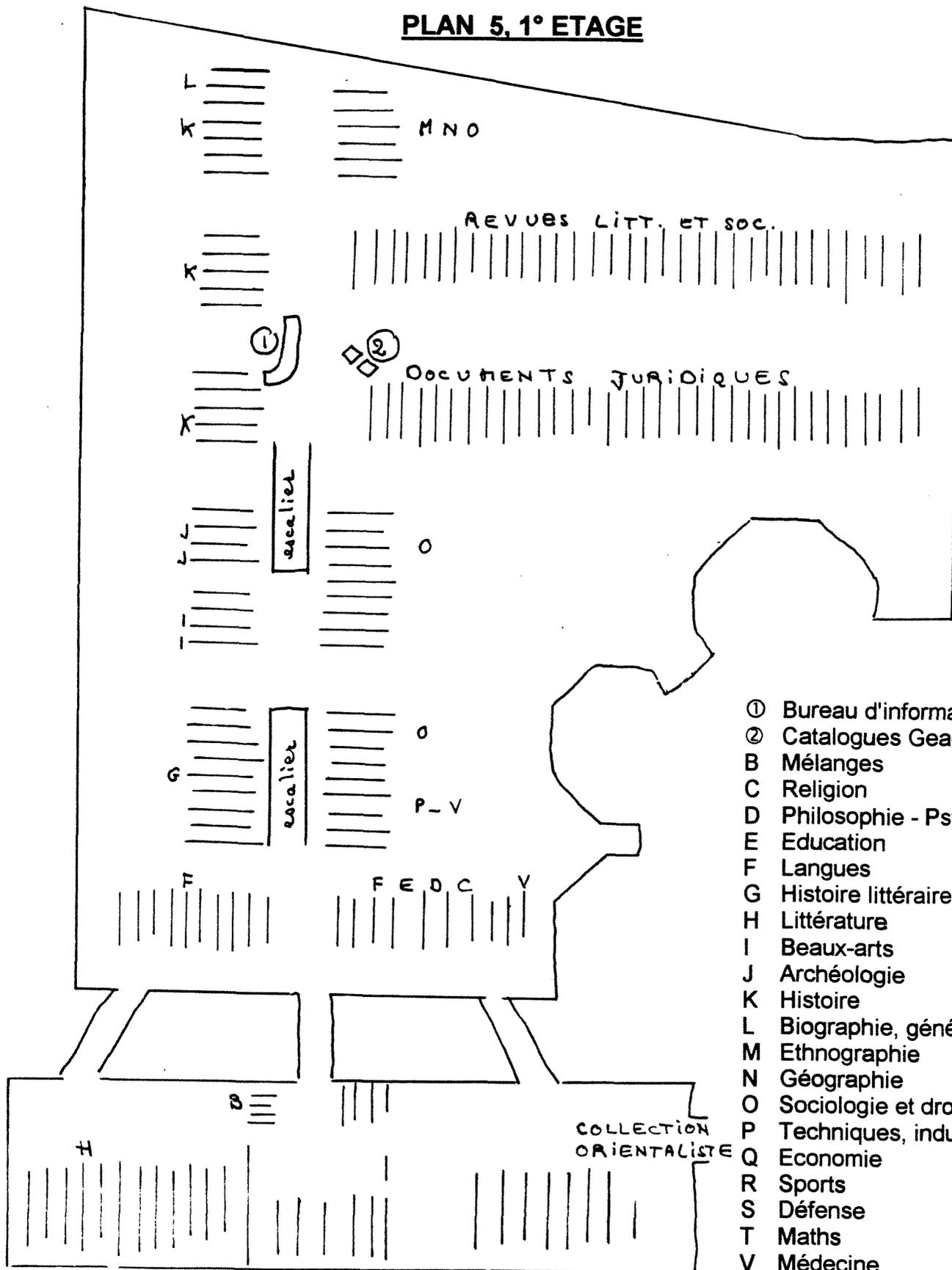


plan of 4th floor scale 1/500



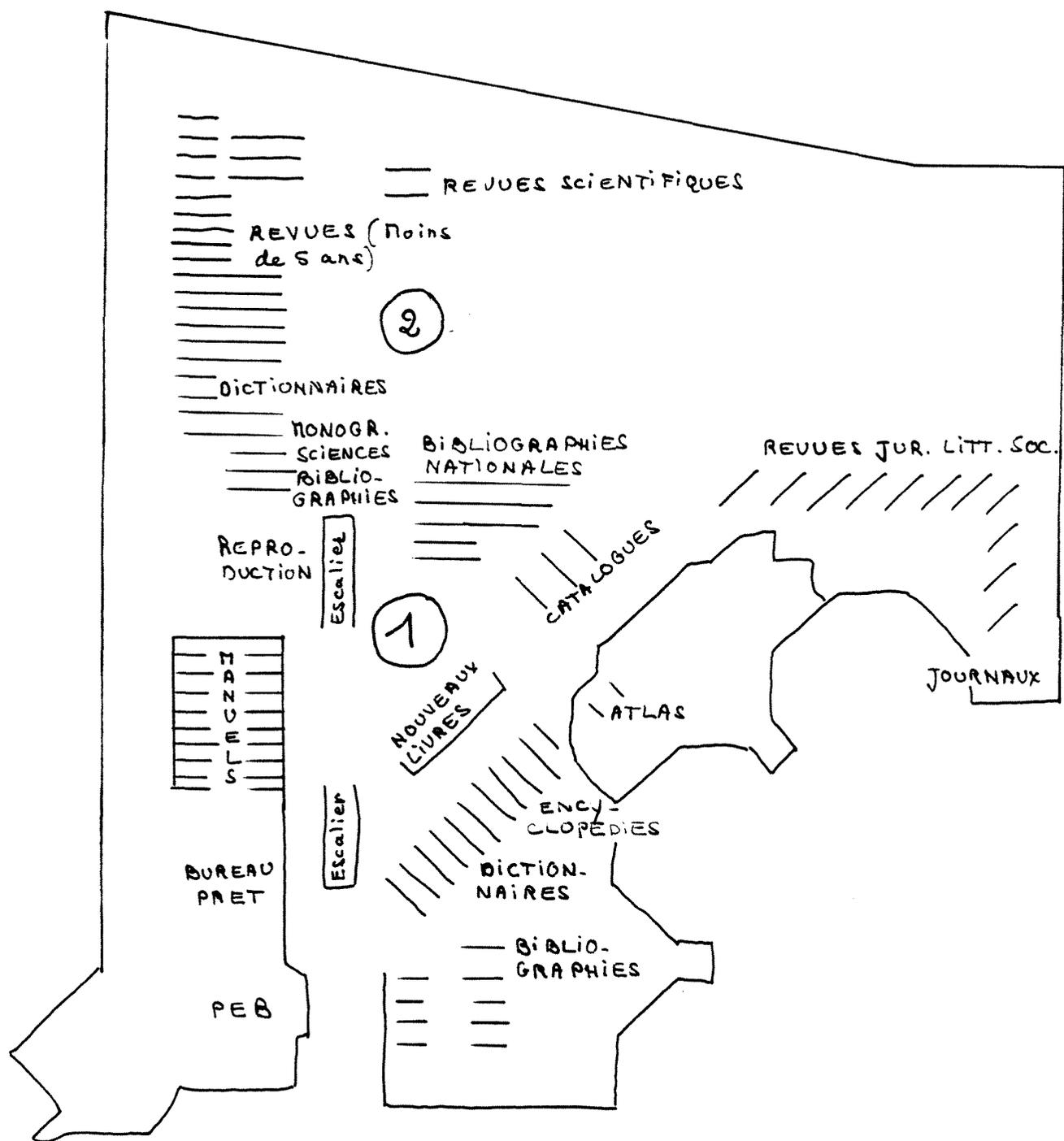
La grande salle de lecture

PLAN 5, 1° ETAGE



- ① Bureau d'information
- ② Catalogues Geac
- B Mélanges
- C Religion
- D Philosophie - Psychologie
- E Education
- F Langues
- G Histoire littéraire
- H Littérature
- I Beaux-arts
- J Archéologie
- K Histoire
- L Biographie, généalogie
- M Ethnographie
- N Géographie
- O Sociologie et droit
- P Techniques, industrie
- Q Economie
- R Sports
- S Défense
- T Maths
- V Médecine

LES BUREAUX D'INFORMATION ET LES COLLECTIONS DU 4° ETAGE

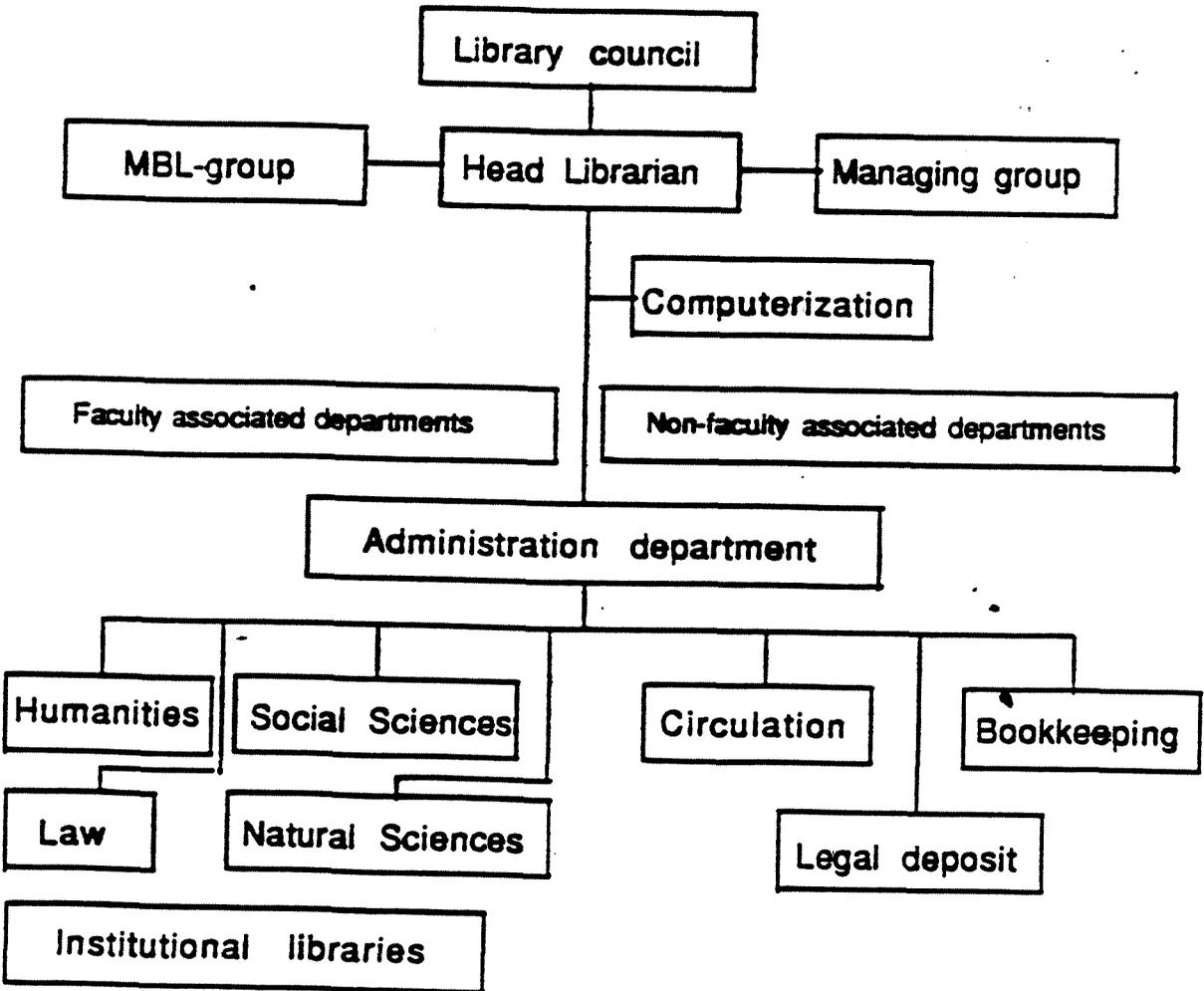


- 1 Bureau d'information Lettres et sciences sociales (Hum/Sam)
- 2 Bureau d'information maths et sciences naturelles (Mat/Nat)

Stockholm University Library

Organization

Stockholm University Library is both a young and an old library. The young part consists of the department of Humanities, Social Sciences and Law and the old part of the Library of the Royal Academy of Sciences, which constitute the Department of Natural Sciences. In 1970 the university moved to Frescati north of Stockholm and for the first time the first three faculties had a library in one place together. In 1978 the library of the Royal Academy of Sciences was incorporated and the whole library moved into a new building of it's own. The library has a total of more than 2.200.000 volumes. It has a special room, the Apple-room, where students can use 14 Macintosh computers for their own work. Shortly after the new building was finished the library also got a new organization, which still is valid, but is under discussion today. The organization is built up on the idea of faculties. The chart below shows the organization.



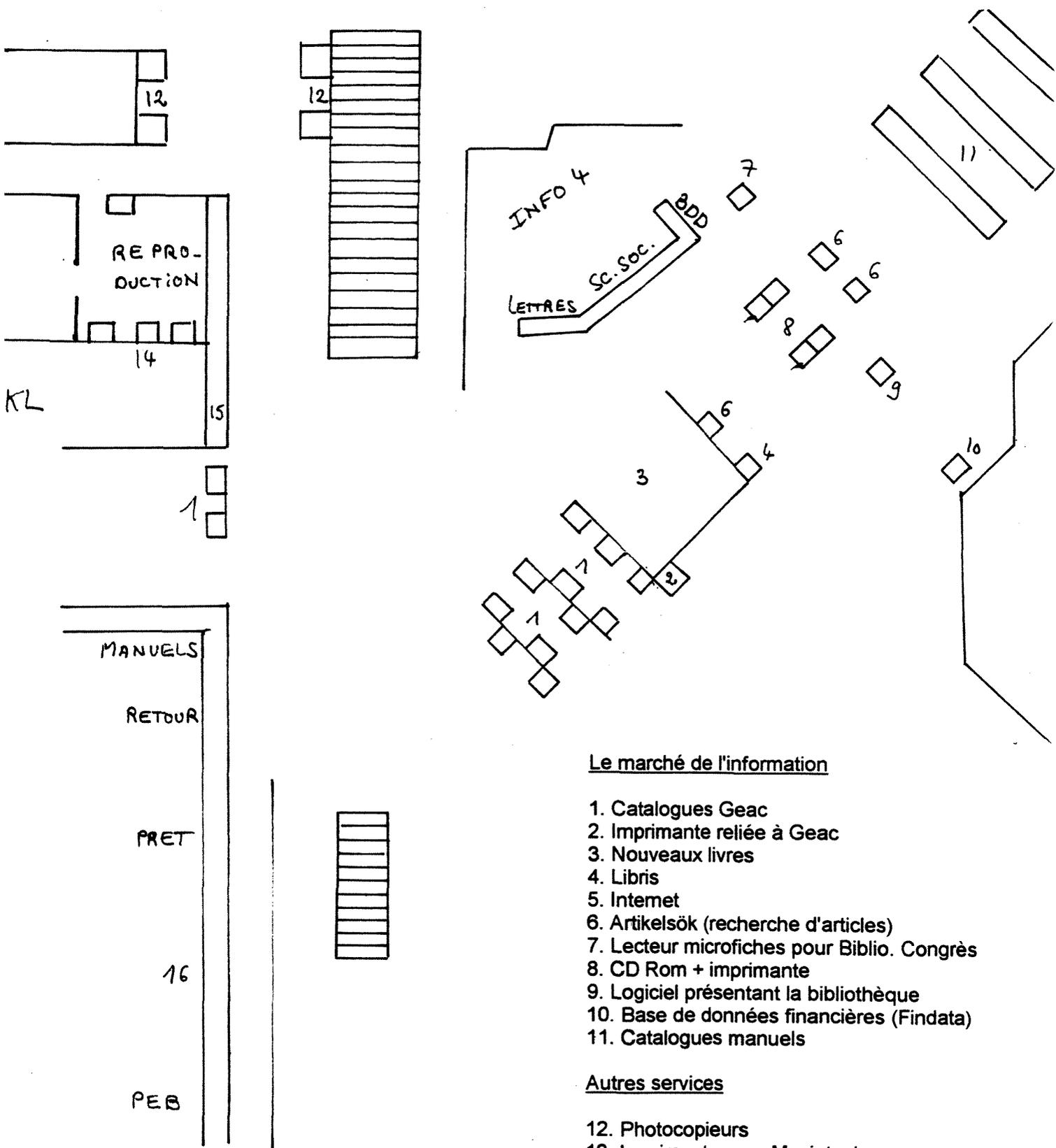
- FORMS A BETTER BASIS FOR NEGOTIATIONS WITH THE UNIVERSITY ADMINISTRATION
- INCREASED OPENING HOURS AND DISKS MANNING
- REBUILT DESKS – BETTER AND FASTER SERVICE
- NEW ENTRANCE – A MORE QUIET LIBRARY
- NEW ROUTINES – QUICKER INTERLIBRARY LOANS
- MORE SERVICE FOR DATABASE SEARCHES
- CD-ROM ON LAN
- NEW READINGROOM FOR UNDERGRADUATES
- BASIC FACTS FOR OUR LIBRARY PERFORMANCE

Status	Under-graduates		Graduate students		Teachers		Research staff		Other staff		Other	
	Number	%	Number	%	Number	%	Number	%	Number	%	Number	%
	1581	91.4	77	4.5	17	1.0	22	1.3	3	0.2	29	1.7

Field of study	Humanities		Nat.Sci.		Soc.Sci.		Law		Other		[Hatched]	
	Number	%	Number	%	Number	%	Number	%	Number	%		
	508	29.5	115	6.7	588	34.2	323	18.8	186	10.8		

Purpose	Course work		Research		Teaching		Current awareness		Mix of several purposes		Papers		Other	
	Number	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
	1224	72.6	81	4.7	23	1.3	38	2.2	64	3.7	187	10.9	77	4.5

LE MARCHÉ DE L'INFORMATION ET LES SERVICES OFFERTS

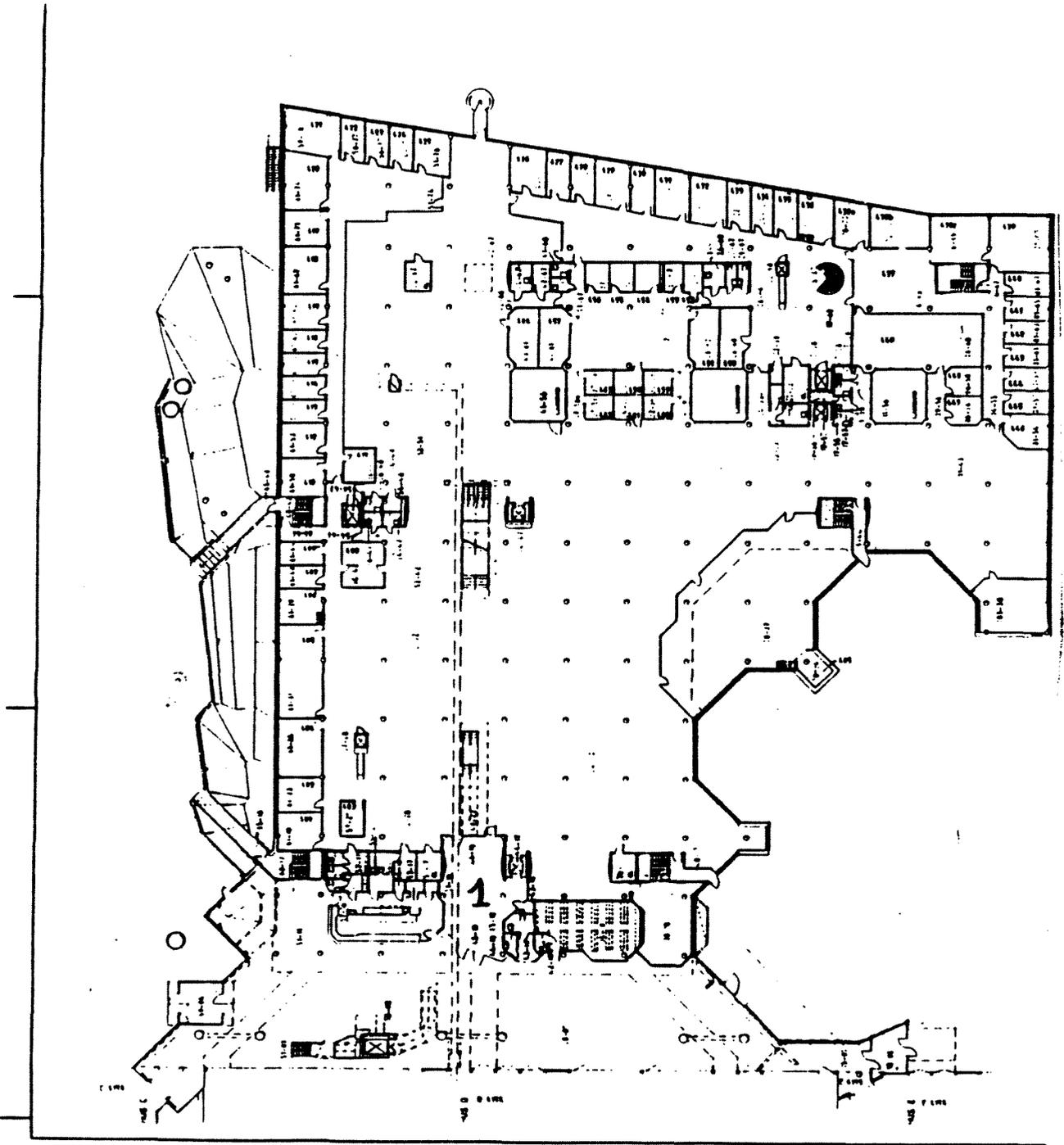


Le marché de l'information

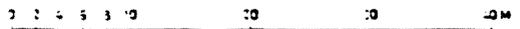
1. Catalogues Geac
2. Imprimante reliée à Geac
3. Nouveaux livres
4. Libris
5. Internet
6. Artikelsök (recherche d'articles)
7. Lecteur microfiches pour Biblio. Congrès
8. CD Rom + imprimante
9. Logiciel présentant la bibliothèque
10. Base de données financières (Findata)
11. Catalogues manuels

Autres services

12. Photocopieurs
13. Imprimante pour Macintosh
14. Lecteurs de microfiches
15. Inscriptions pour salles de groupe de travail
16. Inscriptions pour salle Macintosh



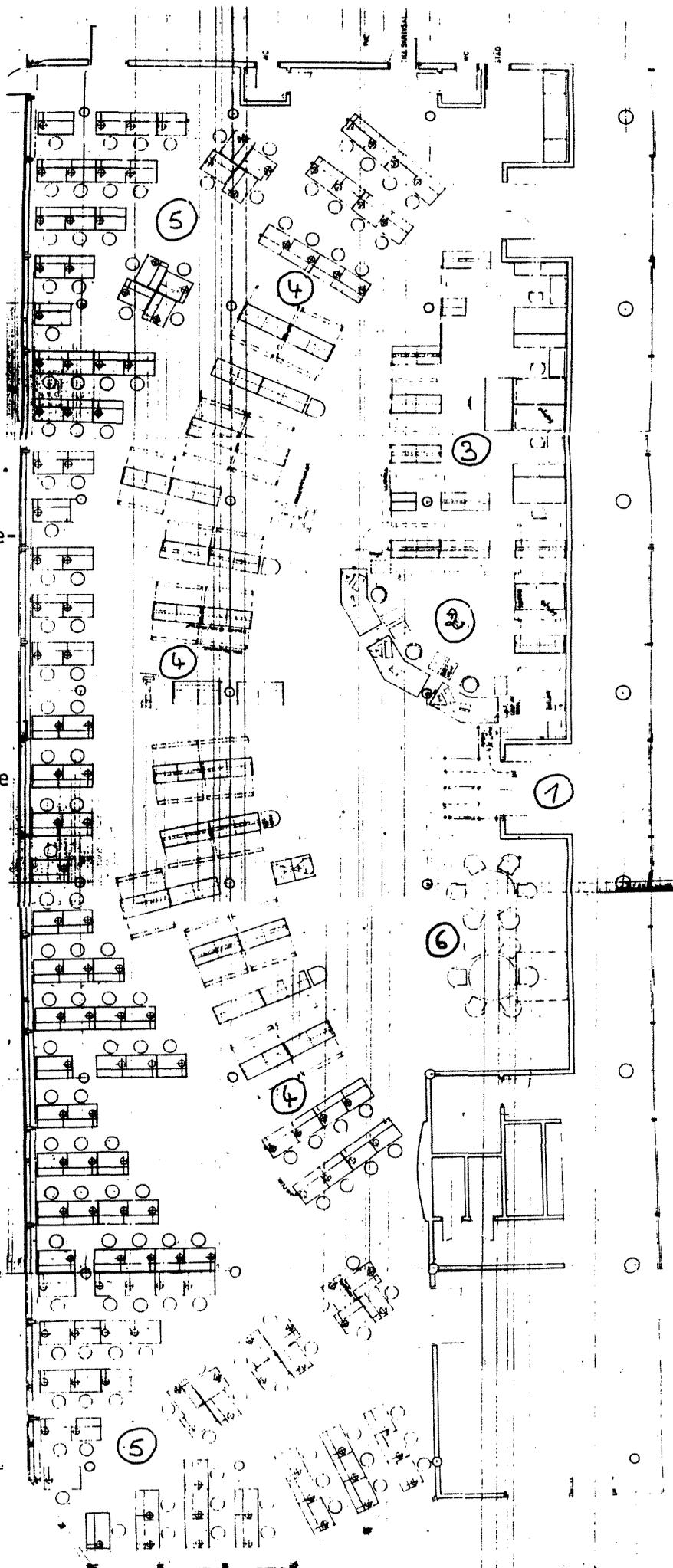
PLAN 4



1 : nouvelle entrée

La nouvelle biblio -
thèque des manuels
(KL)

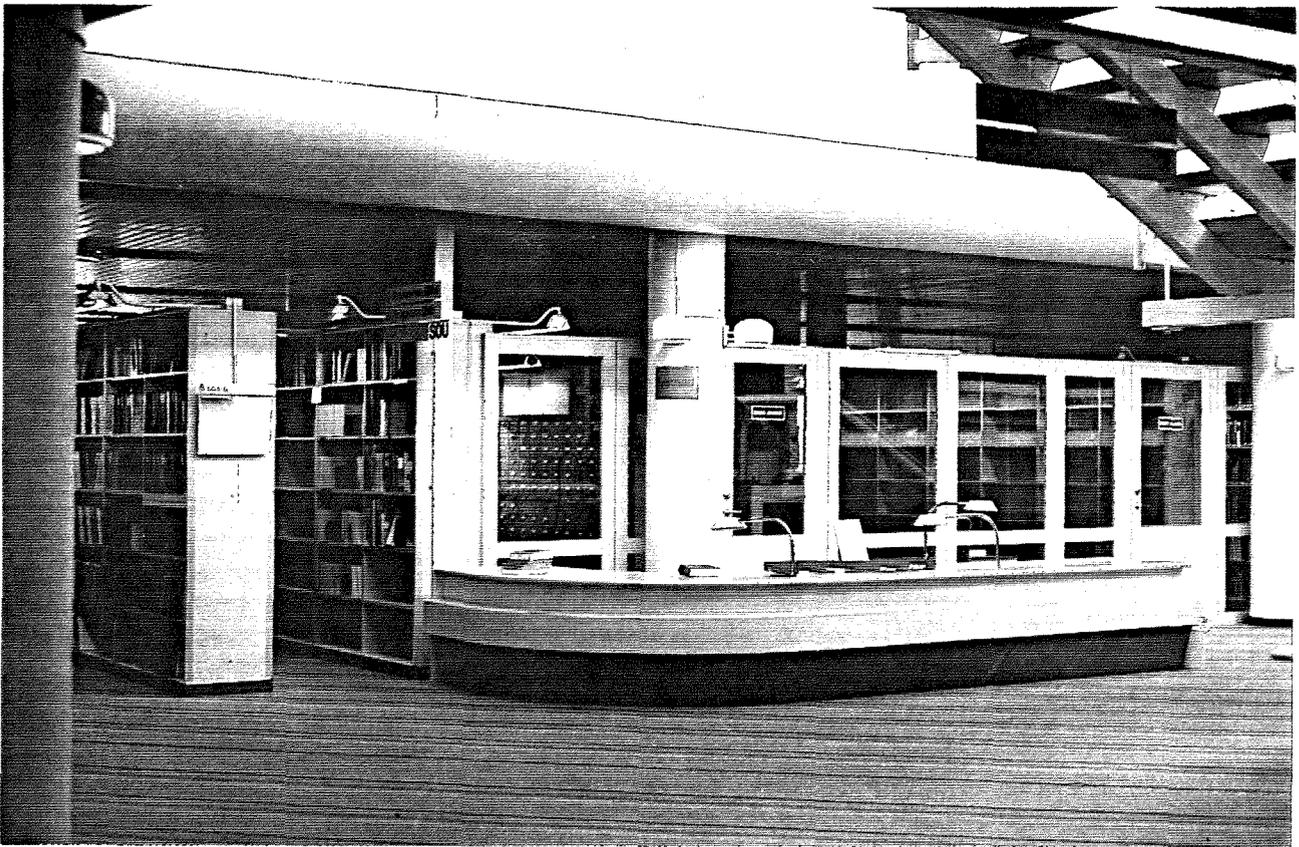
- ① entrée
- ② banque de prêt
- ③ bureaux
- ④ livres en libre-accès
- ⑤ espaces de lecture
- ⑥ tables pour travail de groupe



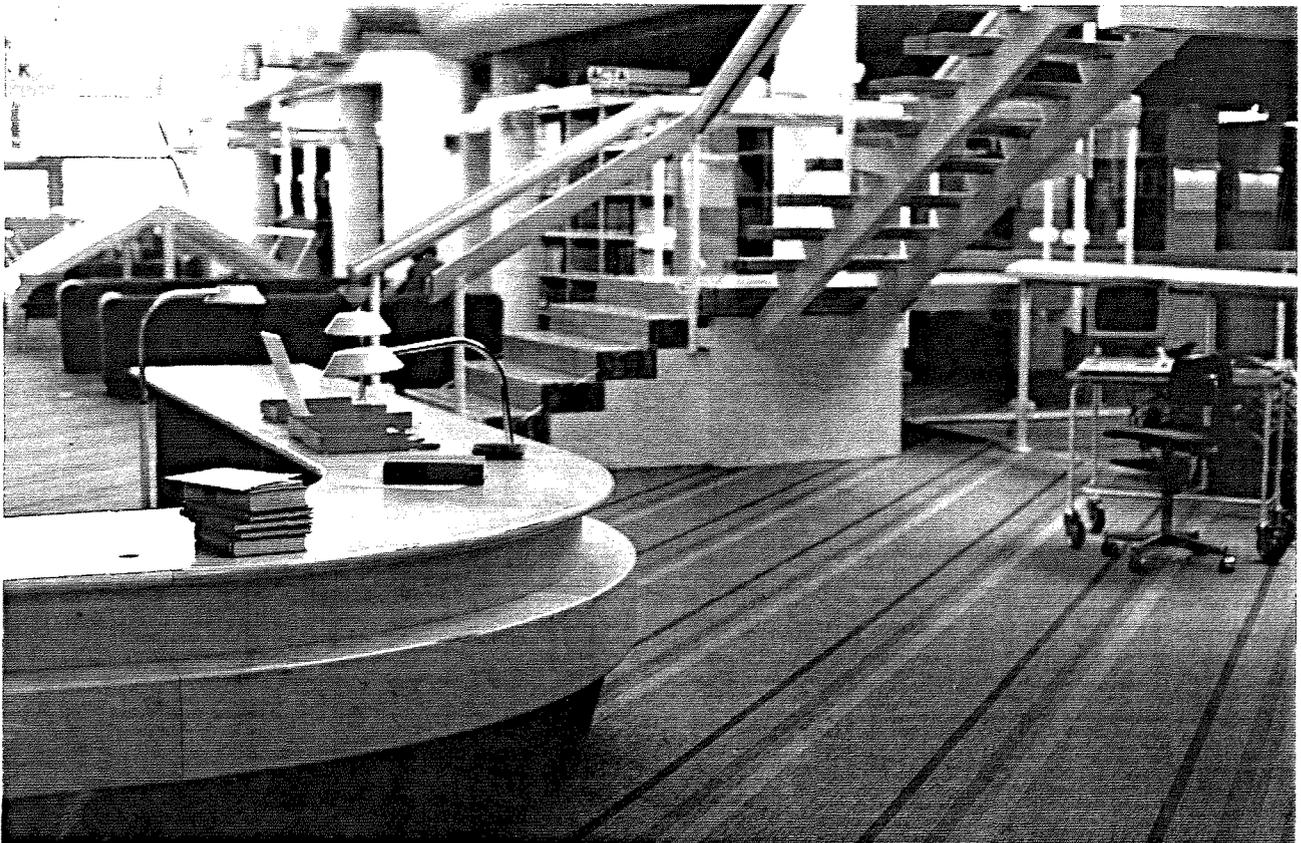
2

3

4



Stockholms universitet

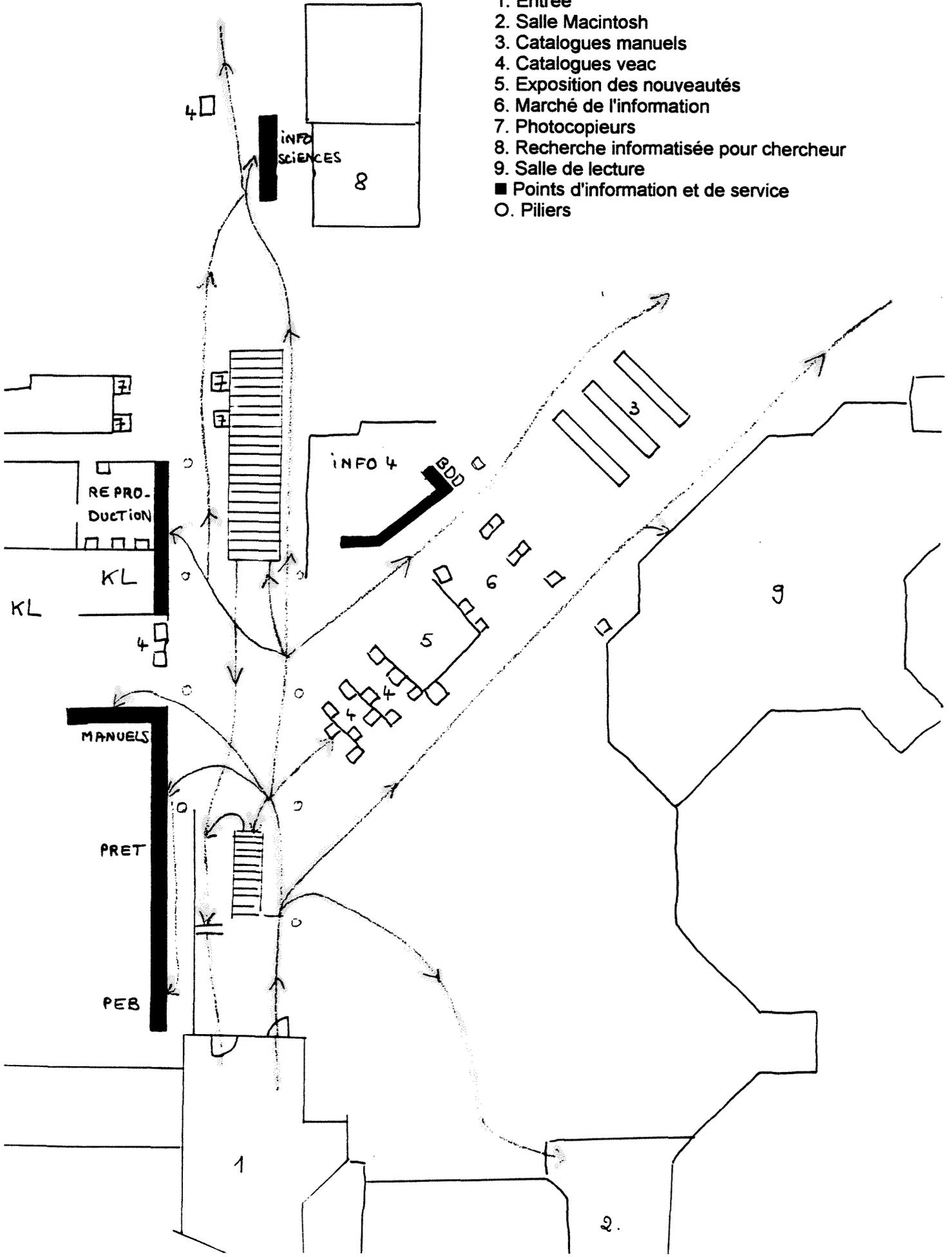


SKELLEFTEÅ SNICKERICENTRAL

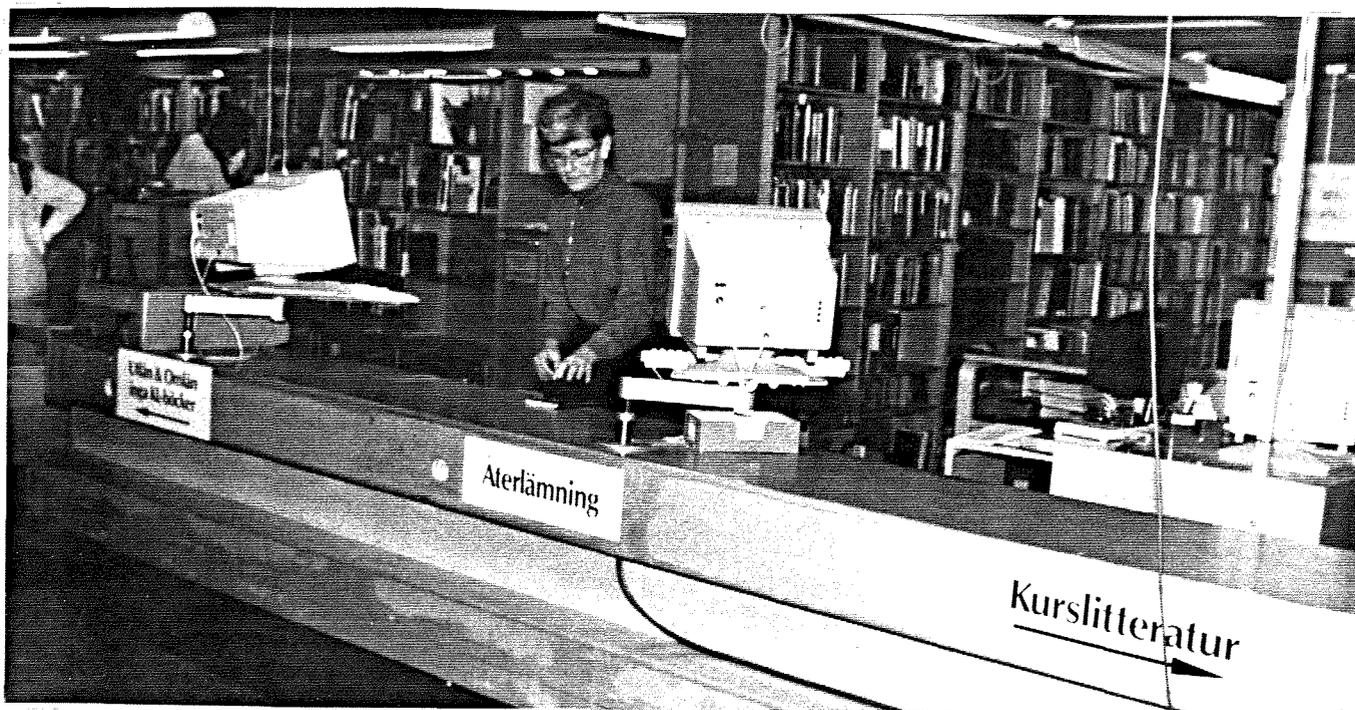
Bäckgatan 7, 931 34 Skellefteå · Tel 0910-142 90 · Telefax 0910-108 81

ETUDE DES FLUX (EN JAUNE)

- 1. Entrée
- 2. Salle Macintosh
- 3. Catalogues manuels
- 4. Catalogues veac
- 5. Exposition des nouveautés
- 6. Marché de l'information
- 7. Photocopieurs
- 8. Recherche informatisée pour chercheur
- 9. Salle de lecture
- Points d'information et de service
- Piliers



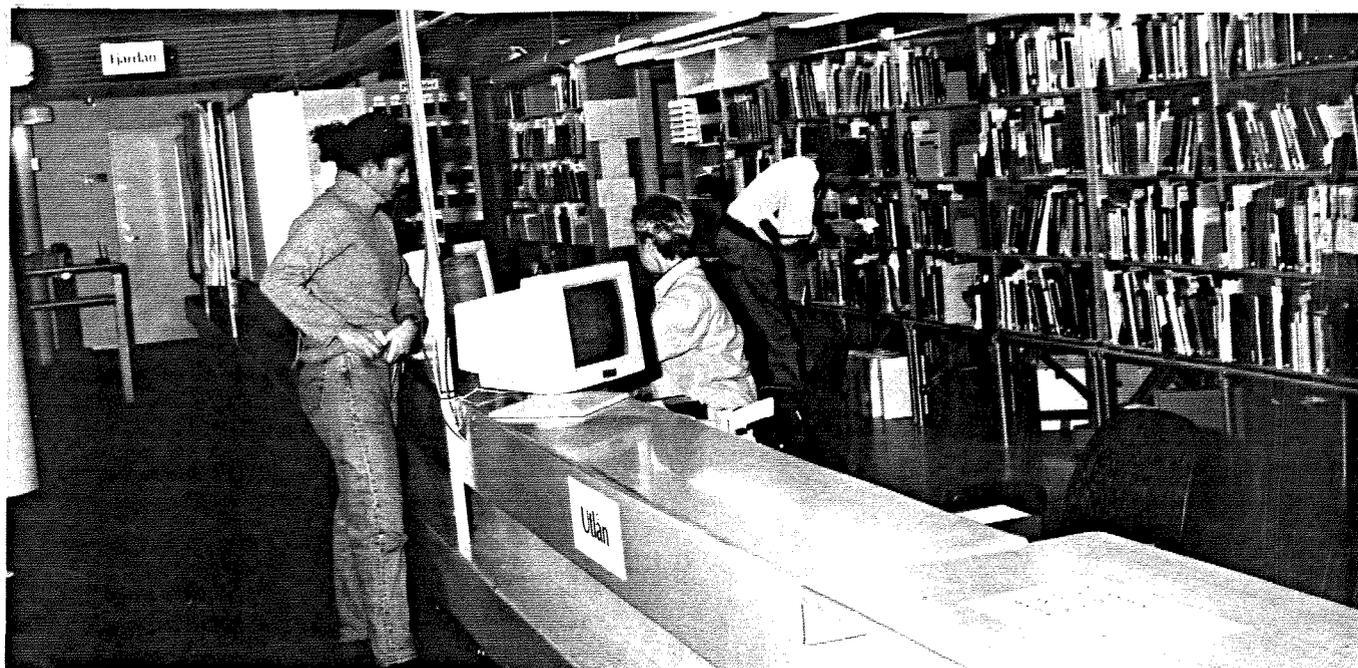
Le grand bureau du prêt



prêt et
renouvellement
←

Retour

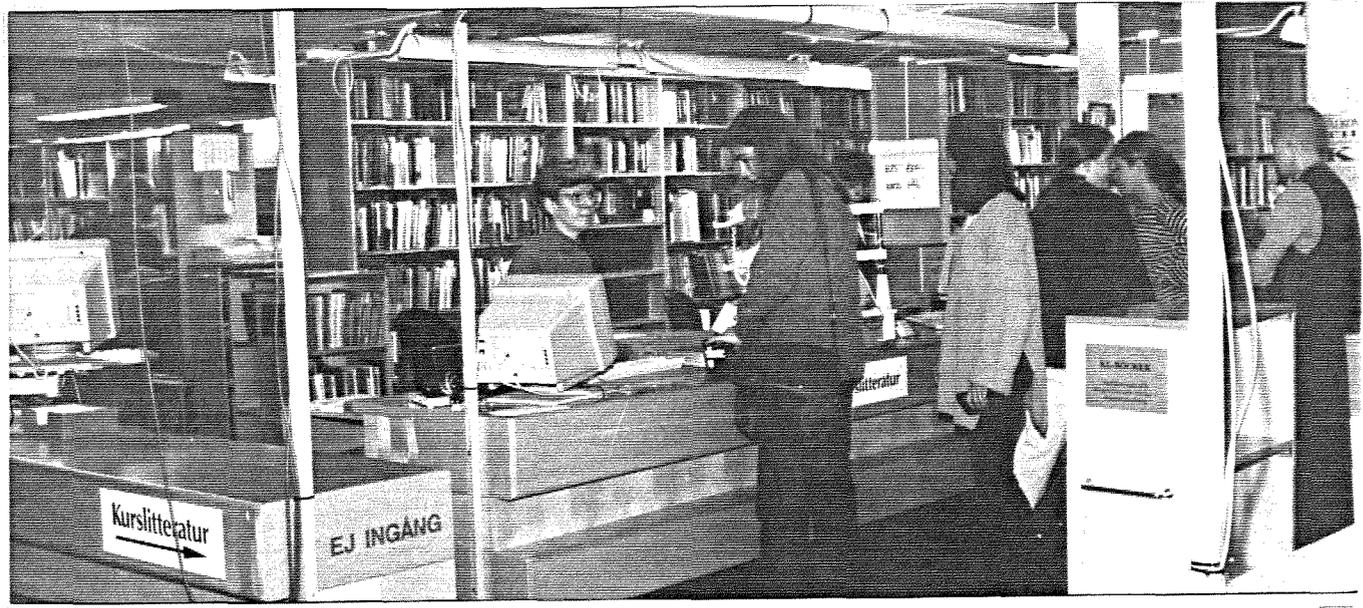
manuels →



PEB

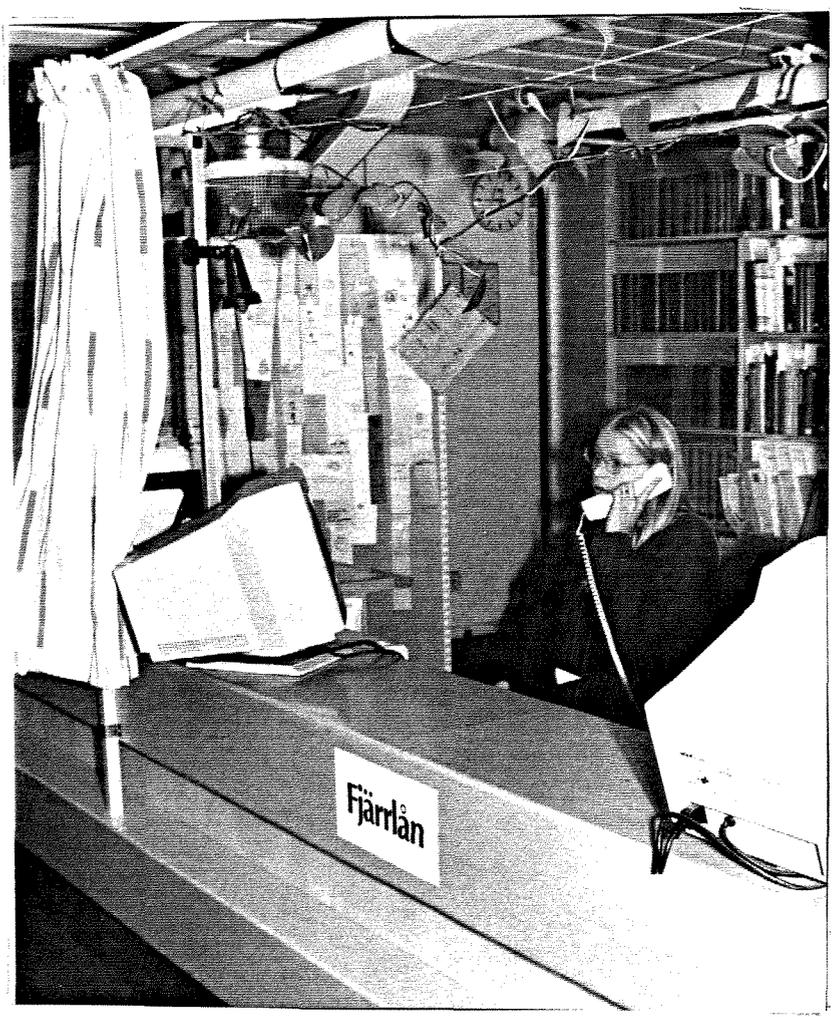
prêt

A chaque extrémité du bureau de prêt :

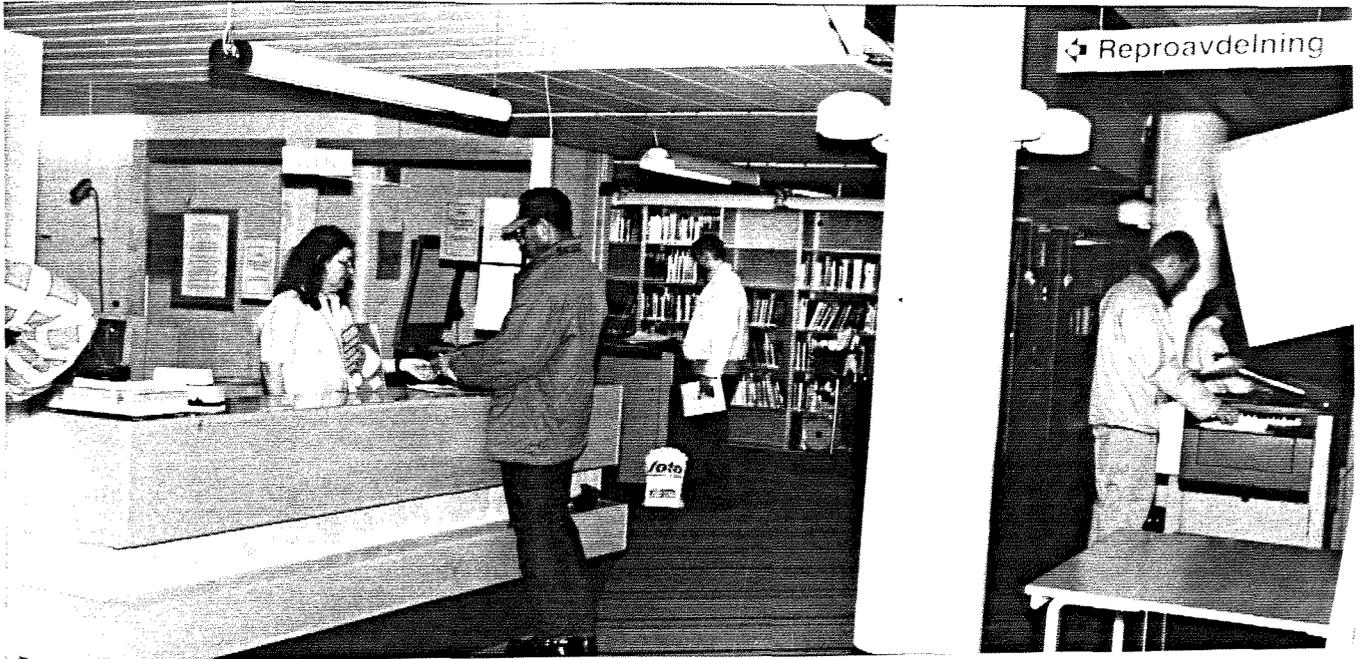


les manuels
→

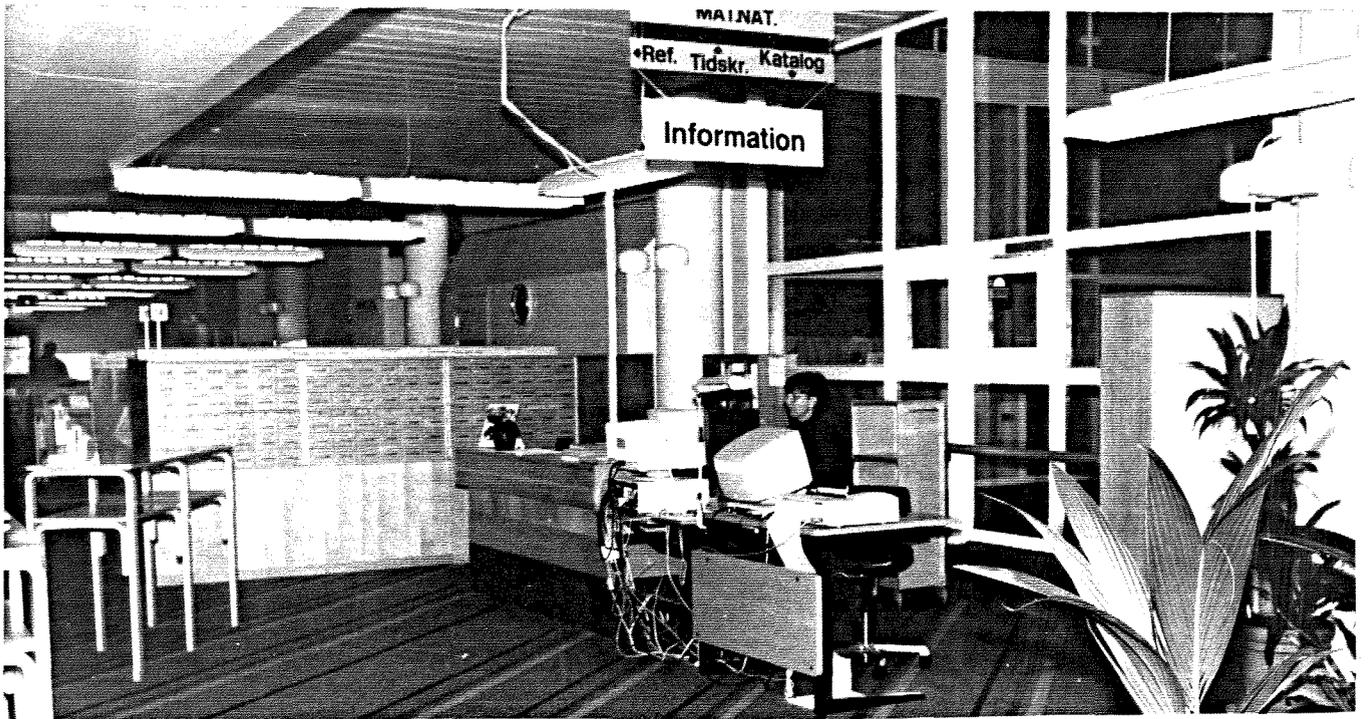
le prêt
entre
bibliothèques



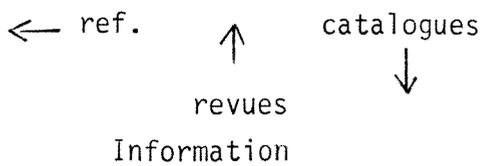
photos: P. Bavassè



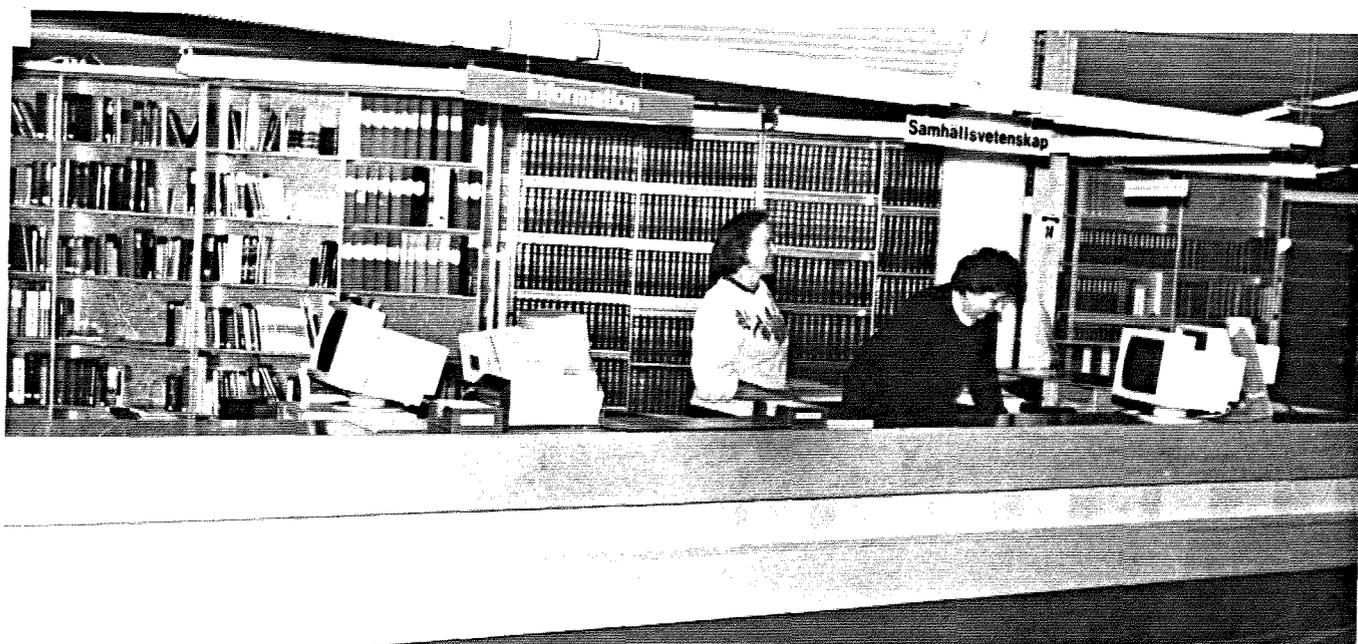
← reproduction



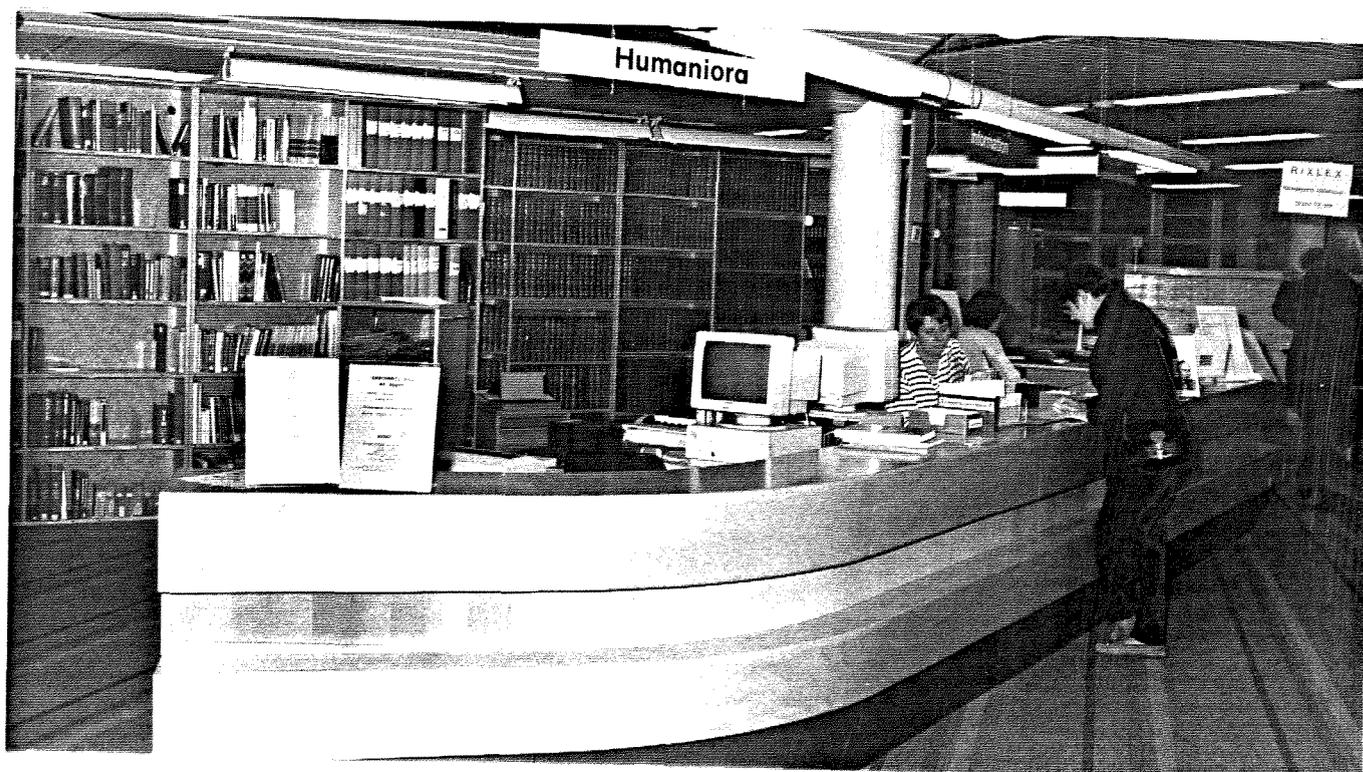
mat.nat



Le bureau Info 4



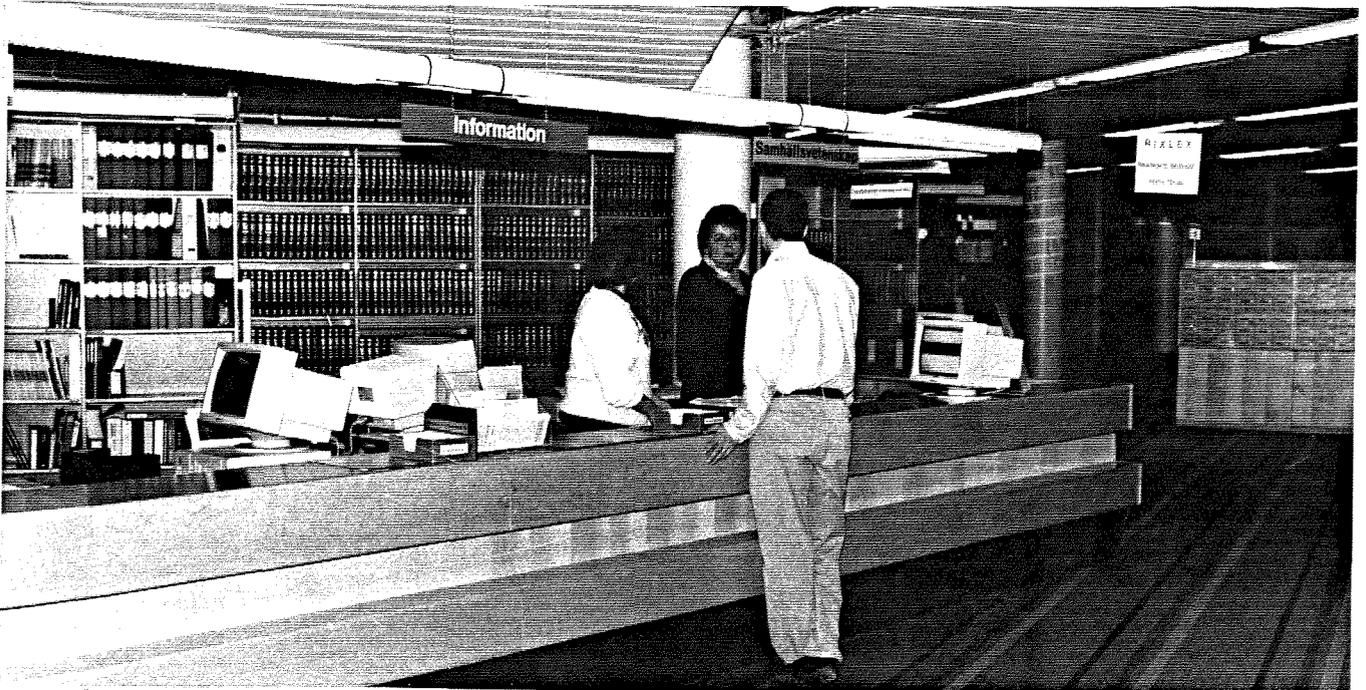
à droite : sciences sociales



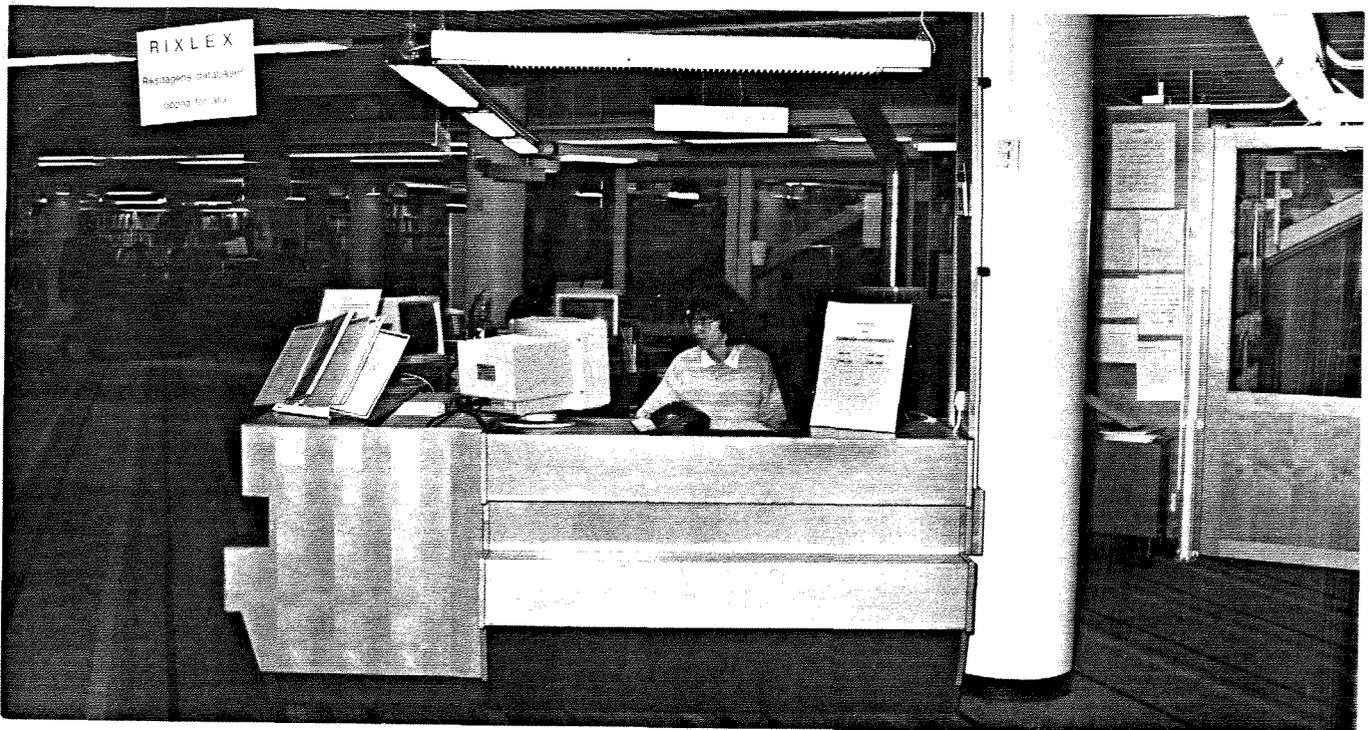
à gauche : lettres

photos : P. Bavasso

Bureau des bases de données

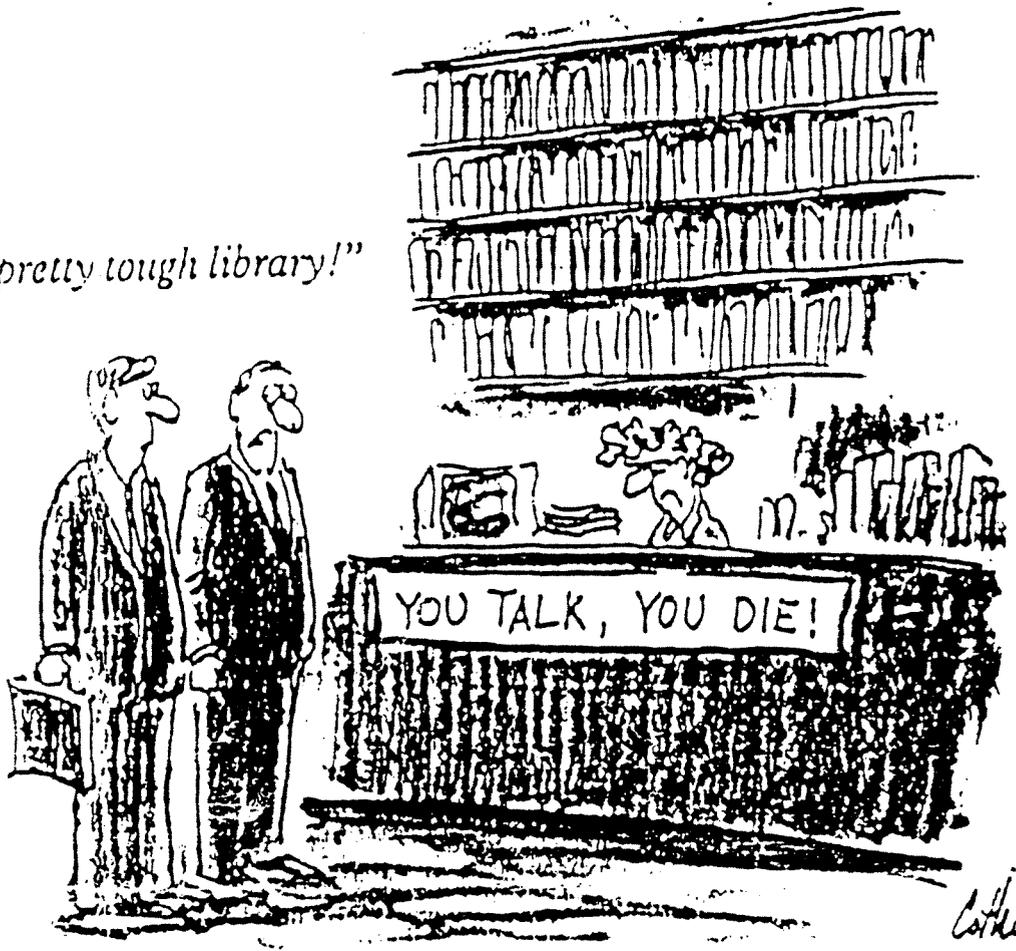


... à droite des sciences sociales



Le panneau indique : recherche documentaire informatisée

"This is a pretty tough library!"



<p>présentation générale inscription, fonctionnement, réseau, minitel ...</p>	<p>horaires</p>	<p>renseignements pratiques annuaires, stylo, plan, tél., WC, objets perdus</p> <p>dépôt affiches, tracts</p> <p>vestiaires, sacs plastiques</p>	<p>présentation générale inscription, fonctionnement, réseau, minitel ...</p>
<p>orientation dans le bâtiment</p> <p>à l'extérieur</p> <p>organismes extérieurs</p>	<p>retours de documents oui non</p> <p>R.D.V. maison, demandes de stages, d'emploi, dépôt de courrier..</p> <p>photocopies couleurs personnelles</p>	<p>périodiques nationaux en cours archivés IG L S Réf.</p> <p>périodiques régionaux en cours archivés</p> <p>consultation terminal GEAC</p>	<p>horaires</p> <p>animations</p> <p>divers</p>
<p>animations</p>	<p>association des Amis adhésions ventes</p>	<p>réponse finale</p>	<p>orientation sur un autre service</p>

	1 CITE Présentation Fonctionnement Orientation	2 MEDIATHEQUE Présentation Fonctionnement Orientation	3 Présentation d'une activité, d'un service ou d'un fonds particuliers	4 Renseignement, recherche, orientation documentaire	5 Transaction concernant des documents spéciaux	6 Intervention technique	7 Intervention régulatrice (comportement du public)	TOTAL
12-13								
13-14								
14-15								
15-16								
16-17								
17-18								
18-19								
19-20								
TOTAL								

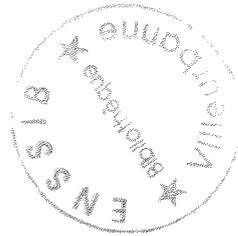
Point d'information :

DATE .

Statistiques sur le service de référence

Date.....

Heure	Question de référence		Autres questions	
	Visiteurs	Téléphone	Visiteurs	Téléphone
9 - 12				
12 - 14.15				
14.15 - 16.30				
16.30 - 18.45				
18.45 - 22				
	Total :	Total :	Total :	Total :



BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



801866A