

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

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**Salle de Référence ou Service de Référence ?
Deux études de cas en Bibliothèque Universitaire**

Agnès RENOU

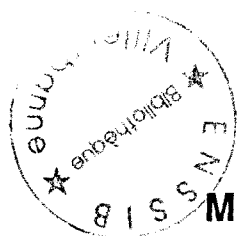
**Sous la direction de Jacques KERIGUY
Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

**6-31 Juillet
Bibliothèque Universitaire
de Paris X-Nanterre
Mme Bernadette JULLIEN
M. Jean Jacques LEVIVE**

**24 Août-30 Octobre
Bibliothèque Carolina
Rediviva d'Uppsala
Mme Helen CZARTORYSKI
Mme Kari HOLM**

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

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**



MEMOIRE D'ETUDE

**Salle de Référence ou Service de Référence ?
Deux études de cas en Bibliothèque Universitaire**

Agnès RENOU

**Sous la direction de Jacques KERIGUY
Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

**6-31 Juillet
Bibliothèque Universitaire
de Paris X-Nanterre
Mme Bernadette JULLIEN
M. Jean Jacques LEVIVE**

**24 Août-30 Octobre
Bibliothèque Carolina
Rediviva d'Uppsala
Mme Helen CZARTORYSKI
Mme Kari HOLM**

SOMMAIRE

I - Le Service de Référence.....	1
1.1 Présentation de la notion "Service de Référence".....	1
1.2 Historique.....	2
1.3 Le Service de Référence en Bibliothèque Publique et en Bibliothèque Universitaire.....	4
1.4 Le stage.....	6
II UPPSALA.....	8
2.1 L'Université d'Uppsala.....	8
2.2 Bibliothèque universitaire et Bibliothèque Carolina.....	9
2.2.1 Bibliothèque Carolina : historique.....	9
2.2.2 Bibliothèque Carolina : les collections.....	11
2.2.3 Organisation de la Bibliothèque universitaire.....	13
2.2.4. Catalogues collectifs informatisés.....	15
2.3 Le service de référence de "Carolina".....	18
2.3.1 Le contexte.....	18
2.3.2. Niveau 1 de la Bibliothèque.....	19
2.3.3. Contenu de la Salle d'Information.....	20
2.3.4. Fonctions.....	25
2.3.4.1. Communication des documents.....	25
2.3.4.2. Le Prêt-Inter (Fjärrlån).....	27
2.3.4.3. Les bases de données.....	28
2.3.4.4. La Formation des utilisateurs.....	29
III NANTERRE.....	31
3.1 L'Université de Paris X-Nanterre.....	31
3.2 La Bibliothèque Universitaire.....	33
3.3 Le service de référence.....	36
IV CONCLUSION.....	42

ANNEXES N° 1 à 19

BIBLIOGRAPHIE

Salle de Référence ou Service de Référence ?

Deux études de cas en Bibliothèque Universitaire

Agnès RENOUE

RESUME :

Après avoir défini la notion de "Service de Référence" avec ses composantes, l'étude vise à analyser ce que revêt aujourd'hui cette notion en Bibliothèque universitaire, à l'ère des nouvelles technologies. Histoire et missions de la Bibliothèque, organisation des collections, public influent sur la conception de ce service, comme le prouvent les deux exemples qui servent de base à l'étude : La Bibliothèque Carolina Rediviva, tête de réseau de la BU d'Uppsala, la Bibliothèque universitaire de Paris X-Nanterre.

DESCRIPTEURS :

Accès document - accès information - Besoin utilisateur - Bibliothèque universitaire, France - Bibliothèque universitaire, Suède - Ouvrage référence - Recherche information - Service utilisateur

Bibliothèque Carolina Rediviva, Uppsala

ABSTRACT :

After a definition of the "Reference Service" with its components, this study analyses the content of the notion in the university libraries, at the time of new technologies. History and missions of the library, organization of the holdings, patrons affect the concept of the "Reference Service". The two following libraries, the Carolina library, head of the University libraries network of Uppsala and the University library of Paris X-Nanterre illustrate this study

KEYWORDS :

Academic library, France - Academic library, Sweden - Document access - Information access - Reference book - Reference service - Reference work - User need - User service - University library

Library Carolina Rediviva, Uppsala

I - Le Service de Référence

1.1 Présentation de la notion "Service de Référence"

A une époque où dans le secteur des bibliothèques et de la documentation, l'accent est mis de plus en plus sur la notion de service, une étude sur le "Service de Référence" paraissait a priori intéressante à divers points de vue. Comment cette notion anglo-saxonne de "Reference Service", vieille de plus d'un siècle et largement divulguée est-elle intégrée aujourd'hui dans les bibliothèques à l'ère des nouvelles technologies ?

Intégration ou non, glissement du concept "Service de Référence" vers d'autres notions voisines mais non identiques (salle d'information ou de référence - bureau de renseignements), toujours est-il que l'étude permettait de se placer dans une optique "valorisation" ou meilleure utilisation possible de la bibliothèque; elle concernait la perception et l'appréhension de la bibliothèque par le public, ce qui m'intéressait au départ ; en outre une telle étude nécessitait d'avoir une vision globale des établissements et permettait de toucher à une multitude d'aspects ou de questions (certaines questions restant sans réponse). En effet, un service de référence s'insère dans une structure donnée, à une époque donnée. Ainsi, fallait-il prendre en compte la spécificité de la bibliothèque et de son environnement, le type de public, sa "politique" face aux utilisateurs, la place prise par les nouvelles technologies, autant d'éléments qui s'enchevêtrent et qui influent sur "l'image" du Service de Référence".

Le stage ayant été effectué dans deux bibliothèques universitaires, celle de Nanterre et celle d'Uppsala, l'analyse concrète ne concerne que les services de référence en bibliothèque universitaire. Néanmoins, il apparaît indispensable de présenter au préalable ce que recouvre cette notion, quel que soit le type de bibliothèque (publique ou universitaire), d'en suivre l'évolution et de tenter d'analyser la problématique actuelle.

Définie par des bibliothécaires américains dans le dernier quart du 19^e siècle, la notion "Service de Référence" se place dans une optique d'"aide à l'utilisateur". Le Service de Référence, conçu comme un espace spécifique doté d'une collection composée essentiellement d'ouvrages de référence et d'un personnel compétent au service des usagers, se situe dans une perspective dynamique et active de la bibliothèque : considéré en théorie comme le "noyau" de l'établissement, il occupe une position

"stratégique", en ce sens qu' il peut permettre une utilisation optimale de la bibliothèque ; en effet il est censé faciliter l'obtention d'une information quelle qu'elle soit (renseignements pratiques, information immédiate , recherche bibliographique).

Si la conception initiale est claire (volonté de faciliter pour l'usager l'accès aux documents et à l'information), la mise en place d'un service de référence révèle la complexité du problème : que recouvre le terme "référence" et "Service de Référence" ? quels sont les besoins des utilisateurs ? quel doit être le rôle du professionnel dans cet espace réservé à l'accueil du public ?

Autant de questions sur la définition de ce service, sur sa place dans la bibliothèque, sur toutes les variantes nécessaires en fonction du type de bibliothèque, du public, sur l'évolution qu'a imposée la "montée de l'informatique".

Tous ces problèmes se retrouvent largement évoqués dans la littérature anglo-saxonne. La plupart des articles consultés (Cf bibliographie) le sont en anglais, rédigés par des bibliothécaires américains et anglais. Même si cette notion en France fait partie intégrante de la bibliothèque sous des formes et à des degrés divers, les articles en français consacrés à ce sujet restent minoritaires et c'est seulement en 1974 que paraît un des premiers ouvrages à en faire état : le livre de Marcelle BEAUDIQUEZ et Anne ZUNDEL-BENKHEMIS - *Ouvrages de référence pour les bibliothèques publiques : répertoire bibliographique* - est une incitation à l'implantation de Services de Référence. On note un regain d'intérêt pour cette question en France avec la parution d'un compte-rendu de deux journées consacrées aux "Services de Référence" dans le *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires français* du premier trimestre 1992 (n°154).

Avant de voir en quels termes se pose la question aujourd'hui, il convient de se pencher sur l'historique de la notion "Reference Service" : pourquoi et comment est-elle née, dans quel contexte, dans quels types de bibliothèque?

1.2 Historique

Initiative américaine, les services de référence réellement constitués apparaissent aux Etats-Unis dans les bibliothèques publiques et universitaires dans le dernier quart du 19ème siècle. La première proposition pour l'établissement d'un service de référence en bibliothèque a été faite en 1876 par Samuel S. GREEN. Celui-ci, bibliothécaire dans le Massachusets présente à la première conférence de l'"American Library

Association" un texte intitulé : "Relations personnelles entre bibliothécaires et lecteurs". Rien de tendancieux dans ce titre mais plutôt l'affirmation d'une préoccupation nouvelle à l'égard du lecteur.

Le problème de l'utilisation des collections qui se sont développées dans les bibliothèques publiques et universitaires nouvellement créées, se pose vite. En effet, il semble que les bibliothécaires américains se situent rapidement dans une optique "communication" et "usage" plutôt que dans une optique "conservation". C'est l'époque des classifications nées de la diffusion de la notion de libre accès, avec notamment celle de Melvil Dewey (qui crée un service de référence au Columbia College). On se préoccupe du public, en discutant beaucoup de la forme que doit prendre l'aide au lecteur. Des divergences apparaissent quant au rôle du bibliothécaire face à l'accès au document : rôle "passif", compte tenu de l'existence de catalogues et de classification, ou rôle actif dans la diffusion de l'information.

Ces préoccupations à l'égard du lecteur reposent sur une argumentation, qui par certains côtés garde toute son actualité aujourd'hui. La conviction que la bibliothèque fait partie du processus de formation pèse très fort : au même titre que l'enseignant, mais dans un cadre et sous une forme différents, le bibliothécaire se trouve dans une position d'éducateur. Une des tâches consiste donc à initier le lecteur à la bibliothèque, cette dernière constituant un des éléments indispensables de l'éducation.

L'unanimité semble totale sur la première fonction attribuée au "Service de Référence" : assister le lecteur dans sa découverte de la bibliothèque, lui apprendre à être autonome constitue un des objectifs de cet espace. Le contenu de la salle avec les catalogues, les bibliographies, les autres ouvrages de référence (encyclopédies, dictionnaires, annuaires) est pensé dans une optique "accès au document" et "accès à l'information". Si le consensus existe sur la nécessité d'un espace spécifique avec des "outils", une collection particulière et un personnel en permanence, des divergences surgissent quant au champ d'action du bibliothécaire et au niveau de l'aide à l'utilisateur.

Ces différentes conceptions sont à replacer dans un contexte d'augmentation continue de la documentation et de l'information, d'un élargissement du public aussi bien dans les bibliothèques publiques que dans les bibliothèques universitaires. C'est ainsi que peu de temps après leur création, les services de référence se trouvent confrontés à l'analyse des besoins des utilisateurs. Tout

au long du 20^è siècle, plusieurs conceptions s'affrontent, exposées notamment par James INGERSOLL WYER dans les années 1930 et plus tard par Samuel ROTHSTEIN : conception "conservatrice", "modérée", "libérale" pour le premier, "minimale", "moyenne" et "maximum" pour le second.

A quoi correspondent ces conceptions ? la "minimale" tend à rendre l'utilisateur autonome le plus rapidement possible en lui apprenant à utiliser la bibliothèque. On ne lui fournit pas l'information, on lui donne le moyen de la retrouver; une exception toutefois avec la fourniture de l'information factuelle ou " ready reference". La conception maximale se traduit par une participation beaucoup plus active de l'intermédiaire qui procure un "plus" à l'utilisateur : information traitée, sélectionnée par un professionnel et directement exploitable. Cette "plus-value" confirme la compétence du personnel qui dans ce cas se pose en "expert". "Piochant" dans les deux conceptions extrêmes, la conception "modérée" ou "moyenne" se révélera la plus courante dans la plupart des bibliothèques.

Avec l'exposé de ces conceptions se dessine une typologie des besoins que l'on retrouve dans les différentes bibliothèques. C'est ainsi que la "conception maximale" est apparue au départ dans un type de bibliothèque, les bibliothèques spécialisées avec un fonds spécifique et un public très ciblé. L'essor de ces bibliothèques aux Etats-Unis a contribué à mettre sur le devant de la scène la notion de service et par là-même le concept de "Service de Référence." défendu par la "Special Library Movement"; par la suite, on a voulu étendre ce concept aux bibliothèques universitaires.

1.3 Le Service de Référence en Bibliothèque Publique et en Bibliothèque Universitaire

En fait, la diversité des publics et de leurs attentes fait que le "Service de Référence", même si les principes de base sont identiques, ne peut recouvrir la même réalité dans une bibliothèque publique et dans une bibliothèque universitaire.

S'appuyant sur le fait que si la "bibliothèque universitaire instruit, la bibliothèque publique sert", le travail de Référence en lecture publique est conçu davantage dans une optique fourniture de l'information quelle qu'elle soit. La conviction du rôle de la bibliothèque ouverte à tous se ressent sur l'activité du "Service de Référence". Le souci d'apporter un "plus" à l'utilisateur s'est traduit aux Etats-Unis par la création dans les années 1960 de services de

référence appelés "Information and Referral Services" répondant à des demandes tout azimut. Ce mouvement a correspondu à une phase d'activisme social avec le souhait que la bibliothèque publique soit plus "vitale" pour les gens et s'adapte davantage à leurs besoins.

Ce souci de répondre à un besoin d'information de plus en plus fort s'est concrétisé en France dans les années 1970 par la création de "Service de Référence" dans les bibliothèques publiques ; l'exemple le plus marquant étant celui de la Bibliothèque Publique d'Information avec le service "Public Info" répondant par téléphone puis maintenant par Minitel aux demandes d'information.

Dans une bibliothèque universitaire dont les missions et le public sont différents, le fonctionnement d'un "Service de Référence" se pose en d'autres termes. Destiné à un public qui "étudie" (étudiants, chercheurs, enseignants), le service est conçu dans une autre optique : satisfaire un public beaucoup plus ciblé, avec néanmoins des différences de niveaux à prendre en compte (les besoins des étudiants du 1er cycle étant très éloignés de ceux des chercheurs et vis et versa). Il en résulte que dans ce contexte de recherche de documents et d'information, l'accent est mis sur l'utilisation des "outils"(catalogues notamment) et sur l'initiation à la recherche bibliographique dans sa forme traditionnelle et actuelle (à savoir recherche en ligne et sur CD-Rom).

On voit donc que parler d'un service de référence dans l'absolu n'a pas grand sens, compte-tenu de la diversité des situations.

Quand on se penche sur les "Services de Référence" dans les bibliothèques universitaires, on se rend compte d'une part, que la situation est loin d'être uniforme, d'autre part qu'aujourd'hui un ensemble de facteurs remettent en cause des acquis ou des certitudes. On voit le décalage entre les objectifs d'un "Service de Référence" et les réponses possibles. Précisons au préalable que la discipline influe sur la conception et l'utilisation du "Service de Référence". L'étudiant en Lettres ou en Sociologie n'a pas la même méthode de travail et les mêmes besoins en documentation que l'étudiant en Chimie ou en Médecine.

Plusieurs questions se posent. Comment initier à la recherche documentaire une masse croissante d'étudiants ? Faut-il accueillir dans un même espace des publics qui "se chassent" l'un l'autre en faisant cohabiter les étudiants du 1er et du 3ème cycle ? Ceci pose aussi le problème de l'organisation du service : service unique et général de références ou plusieurs pôles éclatés et plus spécialisés ?

Autre problème soulevé par le développement des bases de données : intégration ou non dans le "Service de Référence" dans la mesure

où l'utilisateur peut à la limite interroger les bases à son domicile et se passer du bibliothécaire ? Paiement ou non ? Il semble qu'actuellement la tendance soit à l'intégration dans le "Service de Référence", le bibliothécaire étant l'intermédiaire qui apporte un "plus" dans la recherche documentaire (connaissance du contenu et des structure des bases), ce qui permet des réponses plus pertinentes.

Autre question : devant les OPAC (On line public access catalog) et les lecteurs de CD-ROM dans la salle de référence, le lecteur peut-il être ~~laissé~~ complètement laissé à lui-même ? l'autonomie tant revendiquée n'a t-elle donc pas certaines limites ?

Quant au bibliothécaire, face à toutes ces sollicitations et à la variété des demandes, quel est son rôle ? Faut-il privilégier un aspect plutôt qu'un autre ? mettre l'accent sur "l'instruction" du plus grand nombre d'utilisateurs ou insister sur le rôle d'intermédiaire indispensable dans la recherche et la fourniture de l'information ? s'orienter vers des services avec une plus-value (produits documentaires à la carte) ?

1.4 Le stage

Toutes ces questions, je me les suis posées pendant le stage. Le stage a eu lieu dans deux bibliothèques universitaires : du 6 au 31 juillet à la Bibliothèque universitaire de Nanterre, du 24 août au 3 octobre à la Bibliothèque Carolina à Uppsala.

Dans les deux cas, il s'agit de bibliothèques en Sciences humaines et sociales. On pouvait s'attendre à une étude comparée de ces deux établissements. En fait, cela n'a pas été possible pour plusieurs raisons. La situation était par trop différente : la Bibliothèque Carolina est une très vieille bibliothèque de recherche dans la plus ancienne ville universitaire de Suède, la BU de Nanterre est une bibliothèque "jeune" dans une université "jeune" située dans le chef-lieu du département des Hauts de Seine, 2ème département de la Région Ile de France.

En outre il ne m'apparaît pas possible de faire des comparaisons entre un pays de 8,5 millions d'habitants (avec environ 120 000 étudiants) et un pays de 56 millions d'habitants (avec 1,2 million d'étudiants).

A Nanterre, le mois de juillet étant un mois très "creux" pour la fréquentation (200 à 300 personnes par jour contre 6000 pendant l'année universitaire), je n'ai pas pu observer les utilisateurs et prendre réellement conscience de la vie de la bibliothèque. De plus, le public de l'été ne correspond pas au public habituel : majorité de chercheurs ou étudiants du 3ème cycle, venant d'autres universités

parisiennes, provinciales ou étrangères et intéressées par le fichier central des thèses à Nanterre.

L'approche de la bibliothèque s'est donc faite surtout à partir de documents et d'entretiens avec des conservateurs et des bibliothécaires-adjoints.

Quant à Uppsala, le public était là, mais la non-compréhension du suédois a rendu les choses un peu difficiles, même si l'utilisation de la langue anglaise a permis des échanges fructueux. J'aurais voulu avoir davantage d'information sur la composition du public mais n'ai pu obtenir les renseignements souhaités.

L'utilisation d'une bibliothèque universitaire est fonction de plusieurs éléments dont notamment la méthode d'enseignement pratiquée dans l'enseignement supérieur. Je n'ai pu aborder ce point par manque de temps, compte tenu de la longueur d'une telle recherche.

Mon travail sur le "Service de Référence" ne prétend à aucune généralisation ; il correspond à une étude de cas menée de façon empirique, qui m'a permis une première approche des bibliothèques universitaires que je ne connaissais que de l'extérieur.

Il convient de voir à quoi correspond un "Service de Référence" en étudiant d'abord la situation à la Bibliothèque Carolina à Uppsala puis à la Bibliothèque universitaire de Nanterre. Les deux parties n'ont pas la même importance : j'ai volontairement privilégié la partie suédoise, du fait de la nouveauté que représentait pour moi cette expérience dans une bibliothèque étrangère.

II UPPSALA

L'analyse d'un "Service de Référence" est fonction de la spécificité de la bibliothèque, de son histoire et de son environnement social, culturel et économique. L'étude du "Service de Référence" de la Bibliothèque Carolina ne peut se faire sans une présentation préalable de l'Université d'Uppsala et de la Bibliothèque universitaire dans son ensemble. La Bibliothèque Carolina, par l'importance de son fonds et par son rôle de coordinateur, constitue l'élément le plus ancien et l'élément central de cette entité appelée Uppsala Universitetbibliotek (UUB).

2.1 L'Université d'Uppsala

Parmi les six universités suédoises (Göteborg, Linköping, Lund, Stockholm, Umeå, Uppsala) celle d'Uppsala est la plus ancienne des Pays Nordiques ; elle fut fondée en 1477 par l'archevêque Jacob ULFSSON. Aujourd'hui elle comprend un effectif de 20 000 étudiants et chercheurs (17 000 étudiants et 3 000 chercheurs) devancée quantitativement par les universités de Stockholm, Lund et Göteborg.¹ L'Université d'Uppsala comprend sept facultés (Théologie, Droit, Médecine, Sciences Sociales, Mathématiques et Sciences Naturelles, Sciences Humaines) et 150 départements. Ajoutons que c'est à Uppsala que se trouve l'Université suédoise des sciences agricoles ou Université d'Uppsala qui relève du Ministère de l'Agriculture et non du Ministère de l'Éducation et des Affaires culturelles comme les six autres universités (environ 2000 étudiants)

Université pluridisciplinaire, elle occupe dans la ville et dans ses environs une cinquantaine de bâtiments. Située initialement au cœur de la vieille ville dans "l'Academia Carolina" puis dans le "Gustavianum" (du nom de son bienfaiteur le roi Gustave Adolphe, 1594-1632) transférée ensuite tout près dans un bâtiment construit dans les années 1880, l'Université n'a cessé de s'agrandir : un peu partout dans la ville, elle a annexé des bâtiments anciens ou en a construit des nouveaux. Parmi les plus anciens, citons le "Skytteanum" qui abrite aujourd'hui le département des Sciences Politiques; Johan Skytte fut chancelier de l'Université au temps de Gustave Adolphe et tuteur du chancelier Axel Oxenstierna. Les années 1960-1970 ont été marquées par une extension très nette

¹ Etudiants et chercheurs : Stockholm : 26000+2000, Lund : 23000+4000, Göteborg : 22000+2500, Linköping : 10000+600, Umeå : 9900+1400
Extr. : "Studying in Sweden : Higher Education, 1991

de l'Université avec la création de constructions importantes : ouverture d'un Centre de Sciences biologiques et médicales (Uppsala Biomedicinska Centrum-BMC) de 90 000 m², du "Technikum" pour les ingénieurs et en 1976 du Centre des Lettres, Langues et Sciences Sociales (Humanistikt-Samhällsvetenskapligt Centrum-HSC).

L'Université étend donc ses ramifications ici et là et le caractère universitaire de la ville ne saurait échapper au promeneur. A toute Faculté et quasiment tout institut correspond une bibliothèque ; l'histoire des bibliothèques est donc étroitement liée à celle de l'Université, l'extension de l'Université se traduisant à chaque étape par une nouvelle "excroissance" de la bibliothèque universitaire. Actuellement, cette dernière possède la collection la plus importante en Suède (environ cinq millions de volumes correspondant à 110 000 mètres de rayonnages).

2.2 Bibliothèque universitaire et Bibliothèque Carolina

La Bibliothèque Universitaire comprend la Bibliothèque Carolina, la principale bibliothèque, tête de réseau d'un ensemble composé de 14 filiales² et de 40 bibliothèques d'instituts. Sans vouloir négliger l'importance des collections des bibliothèques du réseau, la Bibliothèque Carolina constitue la pièce maîtresse par la richesse de son fonds, par son histoire et son rôle dans la gestion de l'ensemble.

2.2.1 Bibliothèque Carolina : historique

C'est en 1841 que la Bibliothèque Carolina Rediviva s'installe dans un nouveau bâtiment conçu pour l'essentiel par l'architecte Carl Fredrik Sundvall. On l'appelle "Carolina" en souvenir du roi Charles 9 (1607-1611) bienfaiteur de l'Université "Academia Carolina" et "Rediviva" en raison de cette nouvelle construction réalisée sous le règne de Charles 14 Jean. Située dans le centre historique d'Uppsala à proximité du château et de la cathédrale, la nouvelle bibliothèque ne se trouve guère à plus de cinq minutes du "Gustavianum" qui l'abritait précédemment.

A son ouverture, "Carolina" comme l'appellent les habitants d'Uppsala, se distingue déjà par la richesse de son fonds. Il y a plus de deux cent ans que la Bibliothèque Universitaire est née officiellement : "l'acte de naissance" remonte à 1620. C'est en effet à cette date que le roi Gustave II Adolphe (1611-1632) donne à l'Université installée dans le "Gustavianum" des collections

² ouverture en septembre 1992 de la 14^e filiale, la bibliothèque Beurling spécialisée en mathématiques.

importantes : collections des monastères confisquées au moment de la "Réforme". A cette époque la Bibliothèque Universitaire récupère le fonds d'un des monastères les plus importants de Suède, le monastère de Vadstena où vécut Sainte Brigitte ainsi que ceux des monastères des Franciscains de Stockholm et des Dominicains de Sigtuna. (La bibliothèque de l'archevêché d'Uppsala, une des plus importantes bibliothèques médiévales avec celle de Skara et de Linköping sera transférée à Stockholm).

Parrallèlement à ces "dons", Gustave II Adolphe adopte le principe d'un versement régulier pour l'achat de livres : le principe de la bibliothèque universitaire est née.

Les règnes de Gustave Adolphe et de sa fille, la reine Christine(1632-1654) férue de Lettres et d'Arts (on sait qu'elle fit venir Descartes à sa cour) sont marqués par un accroissement important des collections acquises plus ou moins pacifiquement : les expéditions guerrières en Livonie et en Pologne, la participation du roi à la "Guerre de Trente Ans" contribuent à enrichir le fonds de la bibliothèque. C'est ainsi que la fameuse Bible d'argent, le "Codex Argenteus" (manuscrit du 6^e siècle) a été rapportée par les troupes suédoises après l'assaut du château de Prague en 1648. La Bible fut d'abord intégrée à la bibliothèque de la reine Christine puis après son abdication, vendue par son bibliothécaire au comte Magnus Gabriel de la Gardie qui l'offrit ensuite en 1669 à la Bibliothèque Universitaire.

Ainsi, à son ouverture en 1841, la richesse des fonds de la Bibliothèque Carolina est manifeste : importance des manuscrits latins, nombreuses collections suédoises (collection de Jacob Cronstedt, collection Palmiskiöld avec des documents relatifs à l'histoire et la topographie suédoise) Correspondance et documents officiels du roi Gustave III, 1771-1792, manuscrits musicaux de von Düben, collections de scientifiques (Olof Rudbeck, Anders Celsius, Carl von Linné) avec notamment la correspondance de Thunberg, un des élèves de Linné.

Indépendamment des dons, échanges et acquisitions, l'importance du fonds s'explique par l'existence du dépôt légal qui revient de droit aux bibliothèques universitaires suédoises existantes à l'époque. C'est une ordonnance de 1661 qui institue le dépôt légal prévoyant le dépôt par l'imprimeur d'un exemplaire de tout document imprimé en Suède à la Bibliothèque Royale à Stockholm et aux Archives. Par la suite, en 1692, obligation est faite aux imprimeurs de Stockholm de déposer également un exemplaire à la Bibliothèque d'Uppsala ; en 1698 tous les imprimeurs suédois sont tenus de le faire ; en 1707, toutes les bibliothèques universitaires reçoivent le dépôt légal.

Aujourd'hui, une douzaine de personnes à Carolina travaillent dans le service du dépôt légal, le Département suédois. Tous les documents sont catalogués en ligne et entrés dans la base LIBRIS (cf paragraphe plus loin) à l'exception des brochures ; celles-ci font l'objet d'une base spéciale "MAJA".

2.2.2 Bibliothèque Carolina : les collections

Donations, acquisitions et dépôt légal contribuent à faire de la Bibliothèque Carolina à son ouverture la bibliothèque la plus riche de Suède. Cette première place pour l'importance des collections, elle la conserve jusqu'à nos jours, pratiquant à côté du dépôt légal une politique d'acquisitions rétrospectives et courantes.

C'est ainsi que depuis le milieu du 19ème siècle, elle perpétue cette mission de conservation, recevant ou achetant des collections d'imprimés, de manuscrits anciens ou contemporains, de cartes, d'estampes et de photographies. Citons par exemple, les Archives de l'Université jusqu'en 1900, la collection suédoise de Jacob WESTIN (mort en 1880), la collection Erik WALLER (1875-1956) très variée avec des manuscrits et des imprimés et réputée pour ses livres consacrés à l'histoire de la médecine³.

Conservation également de lettres depuis le 17è siècle, émanant de Suédois ou d'Etrangers gravitant dans le "Monde des Lettres". L'abondance de cette correspondance (surtout du 20ème siècle) a donné lieu à la constitution d'une base de données BRUNO (Brev. Kat.Upps. Neu on line) établie en 1984 par un bibliothécaire du Département des Manuscrits. Cette base comprend deux fichiers, le fichier "Personnes" avec aussi bien le nom d'un particulier que d'une maison d'édition ou d'un journal, avec l'identification du correspondant (nom-prénom, date de naissance, pays, fonction/ou métier) (exemple : lettre de Roger Martin du Gard à un éditeur suédois) et le fichier "Lettres" avec un classement par année et mention du nombre de lettres.

Le bibliothécaire responsable de cette base consacre l'autre partie de son temps au traitement des partitions. Autres documents à noter dans ce département : les manuscrits d'une douzaine d'écrivains suédois du 20è siècle, les "Nachlass", notamment ceux de deux grands poètes : Gunnar EKELÖF et Harry MARTINSON.

³ Michel Foucault est venu travailler deux ans à Uppsala pour consulter cette collection avant la rédaction de "l'histoire de la folie".

Ce souci de conservation se rencontre également dans le département des Cartes et Planches⁴ qui possède de nombreuses cartes anciennes dont la carte de Mexico et la "Carta Marina" faite par Olaus MAGNUS et imprimé à Venise en 1539 ; c'est la première carte qui donne une vision à peu près juste de la Suède et des pays voisins. C'est en 1962 que la Bibliothèque d'Uppsala a obtenu cette carte exposée à la vue des touristes dans le hall d'exposition.

Un quatrième département , après celui du dépôt légal, des manuscrits et des cartes, joue un rôle important dans l'accroissement des collections. C'est le Département des Acquisitions (Förvärvavdelningen) qui pratique une politique d'acquisitions courantes (monographies et périodiques) axées essentiellement sur les Sciences Humaines faisant de "Carolina" la plus importante "Humanistiskt Biblioteket" de Suède.

C'est ainsi que si l'on considère le tableau recensant le total des monographies acquises en 1999-1991 par achat, échanges et dépôt légal, (Cf annexe n° 1 - Förvärvet av monografier och flerbandsverk till centralbiblioteket, Carolina Rediviva)-recensement par disciplines conformément à la classification suédoise, SAB, à savoir une lettre par discipline) on remarque qu' à côté du dépôt légal couvrant l'ensemble des domaines, les acquisitions les plus importantes quantitativement se font dans les disciplines censées être les mieux représentées à la Bibliothèque Carolina :

- l'histoire de la littérature : 908 sur un total de 1518 lettre G
- l'histoire : 907 sur 1651 lettre K
- la religion : 811 sur 1613 lettre C
- la linguistique : 686 sur 1271 Lettre F
- l'art : 600 sur 1361 lettre I
- les bibliographies : 533 sur 1016 lettre A

En outre, les acquisitions se font dans une optique "bibliothèque de recherche". Cette tendance est d'autant plus marquante depuis l'ouverture en 1988 d'une bibliothèque pour les étudiants (Studentbibliotek) où les étudiants du premier cycle peuvent trouver à leur disposition des "kurslitteraturen" ou "textbooks", équivalents en gros des manuels. Cet aspect "bibliothèque de recherche spécialisée en Sciences Humaines"⁷(ce qui n'exclut pas la présence de livres de sciences mais plus dans une optique " Histoire des Sciences") est à replacer dans un contexte plus large

⁴ environ 140 000 cartes, 80 000 planches, 90 000 cartes postales, 7000 dessins , 16 000 estampes, 165 000 portraits

de bibliothèque universitaire pluridisciplinaire ; ceci nous amène à considérer maintenant l'organisation de la Bibliothèque Universitaire et à voir la place tenue par "Carolina".

2.2.3 Organisation de la Bibliothèque universitaire

Au sein de cet ensemble, la Bibliothèque "Carolina" représente l'élément le plus important par sa superficie, par le développement de ses collections, par son personnel, par son budget (près de la moitié du budget global de la Bibliothèque universitaire).

"Carolina" occupe une superficie de 19 000 m² et comprend 63 000 mètres de rayonnage. Le tableau (cf annexe n° 2 - Lokalöversikt per 1991-12-31) rend compte de la superficie de la centrale et des ses filiales, de la Bibliothèque de Leufsta située à l'extérieur d'Uppsala mais dont la responsabilité revient à la Bibliothèque Universitaire, ainsi que des dépôts situés à l'extérieur de la ville abritant une partie des collections.

Le tableau (mentionné dans l'annexe n° 3 - Översikt över universitetets totala förvärv av monografier och delar av flerbandsverk 1990/91) montre la part prise par "Carolina" dans l'accroissement annuel. Sur un total de 50 083 acquisitions de monographies en 1990-1991, elle a acquis 22 642 ouvrages soit 45,2% du total.

De même pour les périodiques en cours, elle arrive avec le plus fort chiffre : 5145 (Cf annexe n° 4 - Antalet löpande tidskrifter vid centralbibliotek och filialer 1990/91).

Quant au personnel, sur un total de 217 postes, près de 150 correspondent à des postes occupés par des personnes travaillant dans le bâtiment central. Si l'on considère l'âge moyen du personnel (cf annexe n° 5 - Aldersöversikt och fördelning mellan män och kvinnor) on remarque que la plus forte proportion (du moins pour les femmes) se trouve dans la tranche d'âge 45-49 ans et que la proportion des 55-59 et des plus de 60 est supérieure à la tranche 25-29 et 30-34. Faut-il en déduire un problème de recrutement actuellement ?

Par rapport au budget global de la Bibliothèque Universitaire, le budget de "Carolina" représente près de la moitié : 48,70% en 1990-1991 (Cf Annexe n° 6 - Budget 1990/91 Fördelning på biblioteksenheter : répartition du budget entre bibliothèque centrale, filiales, service des instituts, services communs).

Notons que pour l'année 1991-1992 (1er juillet au 30 juin 1992) le budget global de la Bibliothèque Universitaire s'élève à plus de 60 millions de couronnes (60 488), **salaires compris**.⁵

Le tableau dans l'annexe n° 7 - Budget 1991/92 Fördelning på ändamal - donne la répartition en pourcentage, avec 64% pris par les salaires et 22,10% pour les acquisitions et l'équipement des livres.

En 1991-1992, la somme dépensée pour l'achat de documents (livres et périodiques) s'élève à un plus de 11 millions de couronnes (11.981) pour l'ensemble de la Bibliothèque Universitaire.

Représentant l'élément le plus important quantitativement (locaux, collections, personnel, budget) la Bibliothèque Carolina abrite la Direction de la Bibliothèque Universitaire qui répartit budget et personnel entre la bibliothèque centrale, les filiales et les instituts ; pour les instituts, dans certains cas, une partie du personnel peut relever de l'institut et non de "Carolina". Si subventions et personnel proviennent essentiellement de la centrale, il semble que chaque établissement dispose d'une autonomie de gestion.

En plus de la Direction, l'unité centrale est composée de 10 départements (Cf Annexe n° 8 -Organisationsschema 1991/92). Les départements sont les suivants : Département de l'Administration, Département du Développement et de l'Informatisation, Département suédois (correspondant au Dépôt légal), Département des Acquisitions (Förvärvsavdelningen), Département du Catalogage, du Prêt (Låneavdelningen), Département de l'équipement et de la Gestion des magasins (Bokvårdsavd), Département des manuscrits, Département des cartes et planches, Département des Instituts (rattaché depuis septembre au département du catalogage).

La place prise par la Bibliothèque "Carolina" ne saurait masquer l'importance des filiales qui chacune dans des disciplines données joue un rôle capital pour la documentation (Cf annexe n° 9 et 9bis Uppsala universitetsbibliotek-Carolina Rediviva-Filialbiblioteken) A titre d'exemple, nous pouvons citer la Bibliothèque des Sciences sociales et Humaines (Humanistiskt-Samhällsvetenskapligt Centrum HSC-biblioteket) ; ouverte en 1976, elle possède une collection de plus de 130 000 ouvrages et de 1000 périodiques ; elle accueille un nombre important d'étudiants qui, à la différence de "Carolina" peuvent trouver ici la plupart des livres en libre accès. Autre exemple avec deux bibliothèques scientifiques riches

⁵ Une couronne suédoise, 1Kr=0,90F

en périodiques (plus de 500 abonnements) et qui offrent des possibilités d'interrogation de bases de données en ligne ou sur Cd-ROM. Il s'agit de la Bibliothèque du Centre Biomédical (BMC Biomedicinska Centrum) et de la Bibliothèque médicale (Medicinska biblioteket).

Une place à part doit être faite à la Bibliothèque des étudiants (Studentbibliothek). Ouverte en 1988 dans les anciens locaux de la Bibliothèque municipale, elle offre aux étudiants de premier cycle un fonds de "Kurslitteratur" ou de "textbooks" en Sciences Humaines et Sociales, avec jusqu'à 30 exemplaires pour les titres les plus demandés. La bibliothèque a une capacité d'environ 250 places assises ; aucune surveillance dans les salles, les étudiants sont laissés à eux-mêmes, disposant des ouvrages qui sont tous en libre-accès. Le personnel ne se trouve qu'à la banque de prêt.

2.2.4. Catalogues collectifs informatisés

La cohésion de tout cet ensemble est facilitée par l'existence d'un catalogue collectif automatisé local, DISA mis en place en 1989 et greffé sur la catalogue collectif national, LIBRIS créé en 1972. Interrogeable sur un même matériel PC avec deux logiciels différents, les deux bases fonctionnent en symbiose, LIBRIS constituant au départ la "source" et DISA, l'interface pour l'utilisateur d'Uppsala.(Cf infra)

La base LIBRIS (Library Information System) création suédoise, constitue à la fois une base bibliographique nationale (la bibliographie suédoise étant versée dans la base) et un catalogue collectif recensant les collections de 44 bibliothèques universitaires et de recherche en Suède. Elle est interrogée par 480 bibliothèques dans les Pays Nordiques.

Notons que la naissance de LIBRIS s'est faite dans un contexte propice à la coopération dû à une tradition de catalogues collectifs imprimés, initiée en Suède dès la fin du 19ème siècle : les bibliothèques de recherche bénéficient de "l'ACCESSIONS KATALOG" qui recense tous les documents non suédois (livres et périodiques) possédés par les principales bibliothèques d'enseignement supérieur. La mise en place de LIBRIS perpétue donc cette volonté très précoce de localiser les documents dans l'ensemble du pays. Au démarrage, c'est la Délégation pour l'Information scientifique et technique (DSI) qui a eu la responsabilité du fonctionnement de LIBRIS. Depuis 1988, la responsabilité en revient à la Bibliothèque Royale à Stockholm (LIBRIS Sektion).

En plus de la bibliographie suédoise, LIBRIS est alimentée pour la production étrangère, essentiellement par les bandes MARC des bibliographies nationales des Etats-Unis, de Grande-Bretagne, d'Allemagne et de Finlande (LC MARC, BNB MARC, DB MARC, FIN MARC). Les notices non trouvées dans ces fichiers sont créées par la bibliothèque concernée. Pour les périodiques, la base reçoit les bandes de l'ISDS (International Serial Data System). De plus, n'ayant pas de liste d'autorité au départ, elle reçoit désormais celle établie par DISA.

Actuellement, LIBRIS contient près de 3,3 millions d'enregistrements nés du catalogage courant depuis 1972 et du catalogage rétrospectif pratiqué par les différentes bibliothèques du réseau. En outre, la conversion rétrospective de la bibliographie suédoise (Svensk Bokkatalog) couvrant la période 1926-1955 a été faite par une société anglaise, SAZTEC ; les notices sont maintenant versées dans la base ; la rétroconversion pour la période 1921-1925 est en cours.

Un CD-ROM , catalogue collectif de la production étrangère de 1980 à 1991 (tous supports) possédée par environ 140 bibliothèques suédoises, est sorti en 1992. Plusieurs produits "papier" sont disponibles : la bibliographie suédoise courante pour les livres et les périodiques, la bibliographie des cartes, des partitions, des publications officielles. Existe également un service de fourniture de fiches pour les bibliothèques non encore automatisées

A la fois bibliographie et catalogue collectif, LIBRIS est conçu comme l'outil de base des bibliothèques de recherche pour le catalogage des documents (livres et périodiques), pour la recherche documentaire et pour le prêt-inter (Fjärrlån). Perçu pendant des années comme devant être le seul système pour les bibliothèques de l'enseignement supérieur, LIBRIS a vu son "hégémonie" remise en cause dans les années 80. Plusieurs facteurs ont contribué à susciter l'apparition de systèmes locaux en parallèle, dont l'absence de module de prêt et surtout le coût des transactions.

En effet, en 1992, les coûts sont les suivants :

- 0,45 Kr par transaction pour une recherche par auteur ou par titre
- 0,65 Kr pour rentrer une notice
- 1,50 Kr pour une recherche avec le logiciel STAIRS permettant une recherche booléenne.

C'est ainsi que les responsables de la Bibliothèque Universitaire d'Uppsala ont décidé d'adopter un système moins onéreux et plus complet en créant un catalogue collectif local interrogeable par les utilisateurs d'Uppsala et compatible avec LIBRIS. Pour implanter cette base locale, le choix s'est porté sur un système

produit par une société américaine, VTLS (Virginia Tech Library System). Ce système intégré comprend plusieurs fonctions : module prêt, module catalogage, module périodiques, module acquisition (pas encore intégré à Uppsala) et OPAC (On line public access catalog) permettant une recherche par auteur, titre, mot matière, cote et offrant la possibilité de réserver en ligne un document ; la "situation" du document est toujours précisée : disponible, emprunté, retour le...

La Bibliothèque d'Uppsala a pu profiter de l'expérience des Bibliothèques universitaires de Lund et de Göteborg qui avaient déjà adopté ce système (la Bibliothèque universitaire de Stockholm ayant retenu le système GEAC). A la différence de la Finlande qui n'a qu'un seul système VTLS pour les systèmes locaux, la Suède a opté pour la diversité au niveau local.

Le démarrage du système VTLS à Uppsala s'est fait l'été 1989. La base baptisée DISA (du nom d'une jeune fille d'Uppsala vivant au temps des Vikings et réputée pour sa vivacité) a reçu au départ un nombre important de notices en provenance de LIBRIS. En 1990, elle en recevait près de 500 000 enregistrements ; la même année démarraient le module "Périodiques" et surtout le module "Prêt" à la Bibliothèque "Carolina". Ce module était d'autant plus attendu que la plus grande part des collections n'étant pas en libre accès, toute communication de document suppose une transaction.

Actuellement la base couvre les vingt dernières années d'acquisitions (avec l'objectif de remonter jusqu'en 1800) et recense les collections de l'ensemble du réseau universitaire d'Uppsala.

LIBRIS et DISA sont complémentaires ; le passage d'une base à l'autre à partir d'un même terminal se fait sans problème. Des passerelles existent entre les fonctions de chacun des deux systèmes. C'est ainsi que, par exemple, un livre commandé par la Bibliothèque Carolina est signalé dans LIBRIS avec mention du fournisseur et date de la commande ; il l'est également dans DISA ce qui donne la possibilité à l'utilisateur de réserver un document dès sa commande. A l'arrivée du livre, l'enregistrement est complété avec des éléments propres à la Bibliothèque (cote) et mots-matière. La notice sera ensuite versée dans DISA (versement quotidien des bandes LIBRIS dans la base locale). Le catalogueur peut vérifier si ce livre nouvellement acquis est demandé par un lecteur, pour ce, il interroge DISA dont le module "Prêt" offre la possibilité de réserver.

Pour la conversion rétrospective des catalogues, le critère retenu a été la circulation des documents c'est à dire qu'un livre demandé et

non mentionné dans la base (seulement dans les catalogues papier) est catalogué tout de suite en ligne dans le service du Prêt et du Prêt-Inter. Une sortie "imprimante" correspondant au nouvel enregistrement (notice minimale) est envoyée au Département Catalogage qui rentre une notice complète dans LIBRIS. Les interfaces entre les deux systèmes semblent donc bien fonctionner.

L'implantation de DISA a apporté un "plus" indéniable avec l'existence notamment d'un module de "Prêt" et d'un OPAC permettant au lecteur de réserver un document, livre ou périodique; il lui suffit, quand s'affiche à l'écran la demande de son numéro de lecteur, de passer un crayon optique sur le code barre de sa carte de lecteur, carte qui lui donne accès à toutes les bibliothèques de l'Université) (sauf la bibliothèque du Nordiska Afrikainstitutet qui a adopté un autre système local).

Le système permet également l'établissement de statistiques : chiffre global des prêts pendant une année pour l'ensemble du réseau (137 400 en 1991-1992), répartition par établissements avec distinction entre prêt à domicile, consultation sur place et prêt spécial (livres précieux) ; en 1991-1992 à "Carolina", le nombre des prêts est de 62 690 dont 38 578 pour le prêt à domicile, 23 734 pour la consultation sur place et 378 pour le prêt spécial. Il est possible aussi d'évaluer les modes de recherche : nombre de recherches par auteur, par titre, par mot matière, par cote.

Précisons enfin que l'interrogation de la base DISA peut se faire en suédois et en anglais.

2.3 LE SERVICE DE REFERENCE A LA BIBLIOTHEQUE CAROLINA

2.3.1 Le contexte

Un arrêt à Uppsala ne saurait se concevoir sans une visite du château, de la cathédrale et de la Bibliothèque, chaque édifice marquant une page dans l'histoire d'Uppsala. Une fois franchie la lourde porte de l'entrée, le visiteur est invité à rester dans un espace circonscrit, le hall d'accueil où on l'incite à découvrir quelques uns des trésors de la Bibliothèque : la Bible d'argent, une partition de Mozart, les cartes Marina et de Mexico, des papiers de Olof Rudbeck, etc... bref tout ce qui contribue à la renommée de la Bibliothèque. Ces quelques documents devraient suffire à lui donner une idée de la richesse de la Bibliothèque. Avant de repartir, il aura le loisir d'acheter des cartes postales, mais pas question pour lui de faire un tour dans la bibliothèque. Le

suédois laisse la place à l'anglais pour lui rappeler que : "No tourists". Quant à l'étudiant néophyte, on lui conseillera de prime abord d'aller à la Bibliothèque des étudiants plutôt que de venir à "Carolina" ; sur la porte d'entrée on lui indique l'adresse de la "STUDENTBIBLIOTEKET" où il trouvera de la "Kurslitteraturen".

Celui qui est autorisé à entrer, après s'être obligatoirement débarrassé de ses effets (manteau et sac), qui est-il ? En l'absence de données sur le public, la lecture des bulletins de prêt correspondant à des livres d'étude ou de recherche laisse penser qu'il s'agit en très grande majorité d'étudiants "avancés" et de chercheurs. Toujours est-il que le public même s'il vient pour la première fois à "Carolina" , semble avoir derrière lui un "lourd" passé d'habitué des bibliothèques, ce qui expliquerait le peu de signalisation à l'entrée pour l'orientation du lecteur. Les éléments d'un service d'accueil sont là mais sans souci apparent "d'accrocher" l'attention du nouvel arrivant : plan du niveau 1 avec la répartition des salles, panneau mentionnant l'emplacement du prêt (BESTÄLLDA BÖCKER FOR AVHÄMTNING), adresse à nouveau de la Bibliothèque des étudiants, affiche sur la porte de la salle d'information, avec mention "INFORMATION et PRET". En l'absence d'une signalétique sur le service d'information, l'utilisateur le découvrira obligatoirement quand il voudra obtenir un document, service du prêt et service d'information étant mitoyens.

Notons que les heures de prêt sont très larges : du lundi au vendredi 9 à 21 H, le samedi de 9 à 18 H (avec indication du quart d'heure de pause pour le personnel).

2.3.2. Niveau 1 de la Bibliothèque

Sur les huit étages de la Bibliothèque, un seul quasiment est ouvert au public et c'est seulement à ce niveau 1 et dans deux salles du 1er étage (salle D et salle des microfiches) que les documents sont en libre accès mais uniquement pour la consultation sur place. Il s'agit en effet en grande majorité d'ouvrages de référence (bibliographies, encyclopédies, dictionnaires, biographies, annuaires etc..) mais aussi d'histoires de la littérature, de textes littéraires, d'ouvrages de géographie régionale. L'essentiel des collections est donc en magasin ; il est prévu prochainement d'inaugurer des "magasins ouverts" pour le public.

L'espace au niveau 1 est donc conçu de la façon suivante : après le hall d'accueil, le lecteur pénètre dans le "BIBLIOGRAFI GANGEN" soit un grand couloir rempli uniquement de bibliographies générales et spécialisées, de bibliographies étrangères en

provenance du monde entier, d'index de périodiques, à recensement national ou international ; il a à sa disposition un terminal qui lui permet d'interroger le catalogue de la Bibliothèque et deux photocopieuses. De part et d'autre de ce couloir, se trouvent les salles de lecture et la salle d'information . Chaque salle a sa ou ses spécialités . La salle C est consacrée plus spécialement aux Sciences sociales ; c'est la salle de lecture la plus grande avec une capacité d'environ 300 places assises, salle la plus fréquentée par les étudiants du deuxième cycle qui n'ont pas accès aux autres salles. En effet, les autres salles A, B, D, sont réservées aux chercheurs ou aux étudiants sur demande expresse. La salle A, salle majestueuse, est le domaine des historiens, des biographes, des généalogistes ; quant à la salle B, plus petite (64 places contre 84 pour la salle A), c'est la salle de la linguistique et de la littérature. La salle D au 2^e étage est réservée aux chercheurs en philosophie, psychologie et religion.

Indépendamment de l'importance des collections qui tapissent les murs de ces salles très hautes de plafond (présence de mezzanines dans chacune d'elles), plusieurs choses sont frappantes : pas de personnel dans les salles de lecture, pas de catalogues, pas de terminaux, le lecteur est laissé à lui-même, sans surveillance aucune, il va chercher lui-même les microfilms dont il a besoin. La confiance semble régner totalement (une seule exception, la salle des manuscrits avec présence de personnel). Même principe d'autonomie dans la salle des périodiques, située en contrebas de la salle C où le lecteur peut trouver en libre accès les cinq ou dix dernières années des revues.

En outre, en cours de recherche, l'utilisateur peut conserver sur sa table équipée de petites étagères, autant de livres qu'il le souhaite, d'où l'étonnement en découvrant ces salles face à ces "montagnes" de livres qui peuvent grossir d'une année sur l'autre tant que la recherche n'est pas terminée. Il faut juste espérer que deux chercheurs ne travaillent pas sur le même sujet mais tout est prévu dans ce cas, le lecteur "collectionneur" est facilement identifié.

2.3.3. Contenu de la Salle d'Information

C'est donc dans cet environnement conçu dans une optique "recherche" que se situe l'espace "Référence" appelé Salle d'Information destinée à l'accueil du public. C'est au demeurant le passage obligé pour le lecteur qui veut obtenir un livre et le point de convergence pour l'ensemble du personnel qui dispose à cet endroit de tous les moyens d'identification des documents possédés

par la Bibliothèque ou par d'autres organismes. On note toutefois que la salle des manuscrits possède ses propres catalogues. Cet espace fait partie intégrante d'un des départements de la Bibliothèque, le "Låneavdelningen" ou "Circulation department" qui est un des plus importants en effectifs ; il comprend une quarantaine de personnes, sans compter les personnes d'autres services de la Bibliothèque qui viennent y faire leur service public; ce service englobe les fonctions suivantes : renseignements, recherche bibliographique, prêt et prêt-inter.

Comment cet espace répond-il à la définition d'un "Service de Référence" d'une bibliothèque universitaire ? comment répond-il à la mission que s'est donnée la Bibliothèque Carolina ? Il convient donc d'étudier successivement les éléments suivants pour tenter de cerner la notion "Référence" dans ce type de bibliothèque : le contenu de la salle, l'organisation du service public et surtout les fonctions exercées dans cet espace qui constitue en quelque sorte la "colonne vertébrale" de ce service "Circulation department" comprenant à la fois le prêt et le prêt-inter ?

L'accès à la référence est primordial, le contenu de la salle est conçu en fonction de cette attente. Premier élément, ce contenu en lui-même très parlant : importance quantitative des catalogues de la Bibliothèque liée à l'importance des fonds, importance également des bibliographies suédoises et étrangères et des catalogues étrangers (recensant monographies, périodiques, thèses, congrès, voire documents multimedia) Qui dit "Référence" dit possibilité de localiser un document. Compte tenu de l'organisation des collections à la Bibliothèque Carolina (absence de libre accès sauf pour les ouvrages de référence), de la richesse du fonds et du type de public, "l'accès au document" revêt ici deux volets : obtention du document pour la consultation sur place ou le prêt pour l'utilisateur résidant à Uppsala, obtention du document pour le lecteur extérieur à Uppsala (Suédois ou étranger). La satisfaction de ces demandes correspondent à des activités "lourdes" pour la Bibliothèque (nous les étudions plus loin).

Les catalogues, sous forme de volumes reliés ou de fichiers occupent une place très importante. Quatre grands rayonnages sont occupés par le catalogue de la Bibliothèque qui recense les documents possédés par "Carolina" jusqu'en 1962, avec un classement auteurs (2053 volumes), un classement pour les anonymes (781 volumes) et un classement pour

les collectivités (313 volumes, avec classement géographique et sous classement alphabétique). Compte tenu de l'importance des recherches rétrospectives, ce catalogue est extrêmement consulté; présenté sous forme de volumes reliés noirs, il a été rédigé à la main avec mention de la cote correspondant à l'ancienne classification (la classification actuelle, la SAB n'a été utilisée à Carolina qu'à partir de 1963).

Ce catalogue fait suite au catalogue de l'ancienne bibliothèque universitaire installée préalablement dans le "Gustavinum". C'est Petrus Fabianus AURIVILLIUS qui a entrepris l'élaboration de ce catalogue. A ce catalogue en quatre volumes, correspond un catalogue topographique permettant de retrouver les ouvrages conservés dans de très belles salles aux 3^{ème} et 5^{ème} étages de la Bibliothèque.

A ce catalogue manuscrit fait suite un catalogue imprimé qui se présente sous forme de fichiers, avec un classement alphabétique auteurs-titres et un classement systématique ; il couvre la période 1962-1975 et recense livres et périodiques rentrés pendant cette période. Il est complété par d'autres catalogues qui recensent les documents possédés par les différents instituts et filiales relevant de la Bibliothèque Universitaire ainsi que des catalogues recensant des fonds particuliers comme par exemple le fonds Rudolf STEINER, le fonds JACOBOWSKY, le fonds BODONI (Giambattista).

Autre complément à ces catalogues sur fiche, des volumes manuscrits ou imprimés correspondant à d'importantes collections données ou acquises. Citons entre autres le catalogue WESTIN (collection d'ouvrages suédois), le catalogue de la collection Charles de GEER (Bibliothèque de Leufsta) et plus récemment le catalogue de la collection Erik WALLER (Bibliotheca Walleriana) avec 21 000 ouvrages donnés à "Carolina" en 1950.

La date "1975" correspond à la fin du catalogue "papier" relayé par la base LIBRIS et par la base DISA (Cf plus haut). La salle comprend deux terminaux pour l'interrogation de LIBRIS, un réservé au personnel à l'intérieur du bureau et un autre à la disposition du public ; quant aux terminaux pour l'interrogation de DISA, ils sont au nombre de huit répartis dans la salle.

Les catalogues suédois sont donc le premier élément fondamental de cet espace (diversité des catalogues et obligation de nombreuses consultations).

Bibliographies et catalogues étrangers, tout autant dévoreurs d'espace que les catalogues de la bibliothèque, constituent le deuxième élément frappant .

On note la présence de la bibliographie nationale suédoise, rétrospective et courante à laquelle s'ajoutent les bibliographies

nationales des autres Pays Nordiques (Danemark, Norvège, Finlande, Islande) de plusieurs pays européens (Grande-Bretagne, France, Italie, Allemagne (celle de l'Allemagne dans son intégralité depuis son origine), bibliographie également des Etats-Unis et de maints pays de tous les continents (Chine, Hongrie, Maroc, etc..)

Si les sources proviennent du monde entier, les sources nordiques, anglo-saxonnes et allemandes prédominent avec bien souvent la présence de volumes cumulatifs qui facilitent considérablement la recherche. C'est le cas notamment de la bibliographie suédoise (SVENSKT BOKLEXIKON) et allemande. En outre, l'identification de tous les parutions en langue allemande depuis 1700 et jusqu'en 1980 est facilitée par l'existence d'une bibliographie qui occupe plusieurs rayonnages à l'entrée de la salle: il s'agit de "GESAMTVERZEICHNIS DES DEUTSCHPRACHIGEN SCHRIFTUMS" qui comprend des tranches chronologiques, la première de 1700 à 1910 (160 volumes), la deuxième de 1911 à 1965 (150 volumes, la troisième de 1966 à 1980 (45 volumes).

Catalogues collectifs et catalogues de bibliothèques étrangères investissent aussi cet espace. Le plus utilisé, comme il se doit, est le catalogue collectif suédois des ouvrages étrangers possédés par des bibliothèques de recherche sur une période allant de 1800 à 1974 ; "L'ACCESSIONS KATALOG" commencé à la fin du 19ème siècle recensait dans sa première édition les collections (livres, périodiques, congrès) de sept bibliothèques dont celle de Stockholm, Lund, Göteborg et Uppsala ; au milieu des années 1960, 70 bibliothèques de recherche y avaient leurs collections étrangères signalées. Avec le démarrage de LIBRIS, ce catalogue a cessé de paraître.

Parmi les catalogues étrangers, deux occupent une "place de maître" : les catalogues anglais et américains : le catalogue du BRITISH MUSEUM et de la BRITISH LIBRARY avec plus de 300 volumes occupe une place importante mais "modeste" comparativement au catalogue collectif américain. Le "NATIONAL UNION CATALOG (NUC Pre 1956 Imprints avec ses 685 volumes et ses 68 volumes de suppléments occupe à lui seul un des murs de la salle. Le NUC d'après 1958 (380 volumes) et le catalogue de la Bibliothèque du Congrès (LIBRARY CONGRESS) avec seulement les volumes "sujets" (209 volumes) sont également envahissants.

Les "instruments" français paraissent ici relayés au second plan et moins gourmands d'espace avec les deux catalogues de la Bibliothèque Nationale (BN). L'absence des microfiches comblant les lacunes du premier catalogue "Auteurs" de la BN, des dernières années des "Livres de l'Année", de volumes cumulatifs pour la "Bibliographie de la France", font vite réaliser que la France n'a pas

ici la primeur pour l'identification des documents. Comment s'en étonner quand quasiment tous les documents (livres et périodiques) sont identifiés dans le catalogue collectif américain, dans les catalogues anglais et pour les périodiques dans un catalogue collectif allemand ?

La réflexion de la responsable de la Section Référence face au rayonnage contenant les répertoires français - "Mais que font les Français ?" - m' a incité à faire de la promotion pour le CD-ROM de la Bibliographie française et le serveur national. Vaine tentative peut-être devant la suprématie anglo-saxonne et la pertinence de leurs moyens d'identification (consultation quasi quotidienne du NUC qui existe maintenant en microfiches)

Compte tenu de la nature des demandes, la salle contient également des répertoires consacrés à d'autres documents : les périodiques, les thèses, les congrès.

Les anciens périodiques suédois sont identifiés grâce au "SVERIGES PERIODISKA LITTERATUR BIBLIOGRAFI" qui couvre la période 1645-1899, bibliographie réalisée par Bernhard LUNSTEDT. Quant aux périodiques étrangers, ils peuvent être identifiés et localisés grâce à l'"ACCESSIONS KATALOG". Toutes les autres recherches d'identification peuvent se faire avec des catalogues collectifs anglais, français et américain, le BUCOP (British union catalog of periodicals), le CCP (Catalogue collectif des Périodiques), l'Union list of serials in libraries of the United States and Canada suivi du "New serial titles" de 1950 à 1992.

Les thèses antérieures à 1956, possédées par la Bibliothèque sont signalées dans un fichier spécial. Après cette date, elles sont intégrées dans le fichier général. Pour l'identification des thèses qui ne se trouvent pas à Uppsala, le lecteur dispose de répertoires des thèses françaises, anglaises et allemandes sur une période longue.

Quant aux congrès, deux répertoires récents permettent de les retrouver. Il s'agit de l'IJBK = Internationale Jahres bibliographie der Kongressbericht = Bibliographie internationale annuelle des Actes de Congrès dont le premier volume commence en 1984 et "l'Index of Conference proceedings" fait par la British Library. Document Supply Center.

A côté de ces "instruments papier" et en dehors des terminaux d'interrogation de LIBRIS et de DISA, une place est faite aux nouvelles technologies avec l'implantation d'un lecteur de CD-ROM. Sur la quinzaine de CD-ROM interrogeables, un est plus particulièrement consulté : il s'agit de "ARTIKEL SOK", base qui dépouille environ 450 périodiques suédois de 1979 à 1991. Cette base est également interrogeable en ligne. Une fois les références

trouvées, l'utilisateur peut consulter l'article sous forme de microfiches (les microfiches étant en libre accès dans la salle) et obtenir une photocopie (photocopieur de microfiches à sa dispositions).

Les autres CD-ROM relèvent surtout des Sciences Humaines et Sociales. Dans la salle se trouvent les volumes de "SOCIAL SCIENCES CITATION INDEX depuis 1956, ainsi que ceux de "ARTS AND HUMANITIES CITATION INDEX" depuis 1976.

Ce sont les seuls index de dépouillement de périodiques, les autres se trouvant à l'extérieur de la salle dans le "Bibliografi gangen".

Au vu des documents disponibles dans cet espace "Référence", il apparaît donc que l'accent est mis sur l'accès au document, plus que sur l'accès à l'information . On se place dans une conception de recherche bibliographique et non dans une optique de renseignements divers et variés. Ainsi s'explique l'absence d'un certain nombre d'ouvrages de référence, annuaires d'évènements, encyclopédies qui semblent volontairement exclus de cet espace; on note juste la présence de trois encyclopédies suédoises, une ancienne et deux récentes dont une en cours de publication (Rappelons que les encyclopédies se trouvent dans les différentes salles de lecture (surtout salle C).

En outre, la salle dispose de relativement peu de places assises, ce qui limite le stationnement prolongé. Quelques dictionnaires de langue se trouvent à l'entrée de la salle.

La conception est fonction de plusieurs données : mission de la Bibliothèque, organisation des collections, public desservi, le tout s'interférant complètement.

Il convient de voir comment vit cet espace, qui l'utilise et comment ? quelles sont les attentes de l'utilisateur ?

2.3.4. Fonctions

2.3.4.1. Communication des documents

Dans cette salle ouverte du lundi au vendredi de 9H à 21H et le samedi de 9H à 18H, deux bibliothécaires sont au bureau d'information. Ils répondent aux demandes d'un public, utilisateur d'une bibliothèque qui en très grande majorité n'est pas en libre accès ; en outre, ce public a souvent recours à une documentation qui n'est pas possédée par "Carolina", ce qui suppose des recherches dans les catalogues des autres bibliothèques suédoises et étrangères.

Il semble donc que, dans la majorité des cas, le personnel vérifie l'identification et la localisation d'un document dont l'utilisateur connaît déjà la référence .

Cette demande d'information se traduit concrètement par l'interrogation soit de LIBRIS (catalogue collectif national) soit de DISA, le catalogue local. Malgré la présence d'un mode d'utilisation à côté de chaque terminal, l'utilisateur a souvent recours au personnel qui peut rester un temps relativement long à expliquer le mode d'interrogation.

Toute communication de documents est soumise à la condition suivante : remplir un bulletin pour le prêt (à domicile, en consultation sur place ou inter). Le lecteur peut remplir un formulaire ou commander le document en ligne (sortie papier en fin de journée). Si le formulaire complet est déposé le matin, il pourra disposer du document le jour-même, sinon le lendemain. Les documents demandés, rangés alphabétiquement par nom d'emprunteur sont mis à sa disposition dans un espace spécial ; le lecteur les prend lui-même, il a juste à les faire enregistrer pour le prêt (crayon optique sur code barre des documents et de la carte de lecteur).

Dans bien des cas, les bulletins sont incomplets pour diverses raisons : négligence ou erreur du lecteur, imperfections dues au fait que de nombreuses notices ont été rentrées dans la base sans être encore localisées. ; il s'en suit un travail de recherche dans les fichiers 1965-1972 et dans les fichiers des instituts.

Le personnel, en plus de l'aide directe au lecteur, a donc tout un travail de recherche d'identification et de localisation des documents ; pendant le service public, il se limite aux demandes de prêt local (à domicile et en consultation sur place). Les demandes pour le prêt-inter (Fjärrlån) sont prises en compte par d'autres personnes.

Ceci nous amène à considérer une des activités importantes de la bibliothèque, le prêt-inter très lié au "Service de "Référence".

Certaines demandes de prêt-inter peuvent nécessiter une recherche bibliographique très longue. A titre d'exemple, nous en rapportons quelques unes, avant de voir les instruments utilisés :

Un chercheur cherche à obtenir les actes d'un congrès sur l'art pariétal qui s'est tenu en Espagne en 1970 et dont le formulaire de demande ne contient que les éléments suivants : SANTANDER SYMPOSIUM : ALMAGRO BASCH-A.GARCIA (Ed). Sans mention de date. Le NUC permet de franchir une première étape d'identification, mais que de temps passé avant de trouver la bibliothèque qui possède le document (vérification systématique dans les catalogues nordiques, avant toute demande à l'étranger).

Comment répondre à la demande d'un autre chercheur qui veut obtenir : "Premier éléments de l'histoire universelle avec un abrégé

de la chronologie à l'image... par Philippe Heinrich DILTHEY, livre écrit à Moscou en 1762 ?

Même type de recherche très longue avec le cas de cet ouvrage du lieutenant LA MOTTE intitulé : "Enquête sur les installations hydrauliques romaines en Tunisie" et publié en 1897 à Tunis.

La vérification de l'identification a supposé la consultation d'un catalogue américain (Catalog of the Peabody Museum Library) d'un catalogue spécialisé sur l'Afrique, de plusieurs bibliographies, tunisienne, française, italienne. Recherche infructueuse qui nécessite de demander au lecteur sa source.

On voit ici que le Service "Référence" et le Service du Prêt-inter sont étroitement imbriqués.

2.3.4.2. Le Prêt-Inter (Fjärrlån)

Le Prêt-inter constitue une activité importante de la Bibliothèque Carolina. Six bibliothécaires travaillent dans ce service : réception et envoi des demandes après identification et vérification de la localisation. Pour compléter les formulaires incomplets, qui peuvent demander comme nous l'avons vu plus haut des recherches longues, ces personnes sont aidées chaque après-midi par un bibliothécaire extérieure au Département du "Låneadvelingen".

Les demandes arrivent sous différentes formes : bulletins déposés au bureau d'information, lettres individuelles, bulletins émanant d'autres bibliothèques ou organismes suédois et étrangers, arrivant soit par courrier, soit commandés en ligne via LIBRIS.

Tout le travail de recherche bénéficie d'"outils" performants : existence de catalogues collectifs pour la Suède et les Pays Nordiques, connexion possible via le réseau INTERNET à des bases bibliographiques étrangères. La première démarche consiste à interroger LIBRIS ; quand le document n'est pas mentionné dans LIBRIS, s'il est antérieur à 1970, la recherche se fait dans le catalogue collectif imprimé suédois, "l'Accessions Katalog". Pour les périodiques, la recherche se fait dans le NOSP (Catalogue collectif des périodiques des Pays Nordiques). Si le document recherché ne peut se trouver en Suède, la recherche est faite systématiquement dans tous les autres Pays Nordiques grâce aux instruments suivants : catalogue collectif norvégien, danois, finlandais. Les éditions les plus récentes de ces catalogues sont en microfiches, ils sont également interrogeables en ligne via INTERNET.

INTERNET permet en outre d'élargir la recherche puisque, au delà de l'interrogation des bibliographies nationales et des catalogues

collectifs nordiques, il permet l'interrogation du catalogue de la Librairie du Congrès et la British Library.

La Bibliothèque Carolina adopte le principe de la gratuité pour le prêt des ouvrages au sein des Pays Nordiques ; par contre les photocopies de documents sont payantes (tarif spécial pour les Pays Nordiques, plus élevé pour l'étranger). Le Service du Prêt-Inter suit en gros les règles définies par l'IFLA dans "l'International lending : principes and guidelines for procedure", 1987.

Pour illustrer l'importance du prêt-inter, nous citons les chiffres de l'année 1991-1992 :

10 002 documents envoyés à la suite de 25 661 demandes
dont 8562 en Suède
 1247 dans les Pays Nordiques
 193 à l'étranger

8100 demandes à d'autres bibliothèques

Il nous reste à considérer les deux derniers éléments constitutifs de ce service de "Référence" : les bases de données et la formation des utilisateurs.

2.3.4.3. Les bases de données

La Salle d'Information comprend un lecteur de CD-ROM avec possibilité d'interrogation de 16 CD-ROM ⁶ Ce lecteur de CD-ROM a été installé relativement récemment ; quasiment la moitié des CD-ROM ont été acquis pendant la période du stage, ce qui ne permet pas de préjuger de leur utilisation.

Par contre, l'interrogation en ligne des bases de données se fait dans une pièce à part, attenante à la salle d'information, en présence du lecteur ; cinq personnes constituent l'équipe d'interrogation, elles sont de service par roulement (plages de trois heures le matin et l'après-midi). Ce service ne bénéficie pas de publicité apparente, l'information semble venir du personnel qui se trouve au bureau d'information. (Précisons qu'actuellement la Bibliothèque ne dispose pas de "guide de lecteur").

⁶ CD-ROM : Artikelsök 1979-1991 - Philosophie's index 1940 mars 1992 - MLA International bibliography 1981 15 July 1991 - Dissertation abstracts 1989 1990 - Social Sciences Citation Index 1991 et January June 1992 - Justis official legal database of EC - SCAD bibliographic database of EC - PAIS 1972 July 1992 et al.

Malgré cela, le nombre d'interrogations semble relativement important. En 1990-1991, le nombre de questions s'élevait à 1600. Le service est théoriquement payant, le coût variant en fonction du serveur et de la base interrogée. En réalité, l'interrogation de certaines bases est faite gratuitement.

2.3.4.4. La Formation des utilisateurs

La Bibliothèque universitaire d'Uppsala (UUB) se préoccupe de la formation des utilisateurs ; celle-ci est adaptée aux différents besoins du public : présentation générale de la BU (Centrale, Filiales, Instituts) pour les étudiants de 1ère année, formation plus poussée avec initiation à la recherche documentaire pour les "graduate", formation plus spécialisée dans les bibliothèques de Sciences avec familiarisation aux CD-ROM.

Nous avons vu que "Carolina" ne recevait pas les étudiants de 1ère année (ceux-ci ont droit en début d'année à des séances de formation à la "Studentbiblioteket").

A "Carolina", la formation est conçue de la façon suivante : une bibliothécaire en est spécialement chargée et y consacre quasiment la moitié de son temps. Au cours de chaque semestre, 20 à 30 groupes (7 à 8 personnes) viennent à la Bibliothèque pour des séances de trois heures (17H-20H) dans la salle d'Information. Si une bibliothécaire est plus spécialement chargée de la formation, d'autres membres du personnel animent aussi ces séances.

Au 1er semestre 1992, 26 groupes sont venus soit 213 personnes sur 279 inscrits, ce qui correspond à 76H consacrées à la formation.

Les séances supposent tout un travail de préparation : contacts avec les différents instituts, élaboration de la liste de sujets traités en accord avec les enseignants, constitution d'une documentation en fonction de la discipline.

Au cours de la séance, chaque étudiant dispose d'un document comprenant une première partie consacrée à la présentation des "outils" (catalogue "papier" et en ligne, classification suédoise, CD-ROM de la salle) ; la deuxième partie est centrée sur celle d'une discipline. C'est ainsi que, par exemple, des étudiants en anthropologie y trouveront une bibliographie avec les principaux ouvrages de référence et les ouvrages de base, un extrait d'une bibliographie spécialisée, un commentaire sur la base de données "Social Sciences Citation Index" ; ils seront invités à chercher des références qui ont été sélectionnées. Le document se termine par l'indication des modalités pratiques, présentation des différentes

salles de lecture avec les disciplines correspondantes et plan du niveau 1.

La séance se décompose en deux temps, séparés par une pause de 15 minutes : partie théorique avec commentaire du document distribué; partie pratique avec démonstration de DISA, LIBRIS, ARTIKEL SÖK sur CD-ROM et éventuellement interrogation des bases de données, recherche par les étudiants des références dans différents supports. Un bilan est fait en fin de séance.

Cette formation est destinée aux "graduate" ; quelques séances plus rares sont réalisées pour des "postgraduate". Cette formation est payante : les instituts doivent payer 150 Kr par heure. Aux dires de la bibliothécaire responsable, cette formation marche bien, elle demande beaucoup d'investissement, suppose des contacts réguliers avec les enseignants. Les très bonnes relations avec un institut peuvent être remises en cause par un changement de professeur moins concerné par la recherche documentaire.

III NANTERRE

Etudier le "Service de Référence" de la Bibliothèque de Nanterre suppose de présenter au préalable l'Université de Paris X-Nanterre et la Bibliothèque universitaire (BU).

3.1 L'Université de Paris X-Nanterre

L'Université de Paris X-Nanterre est une université jeune. Dans les années 1960, l'engorgement des vieilles universités parisiennes suscite un mouvement de déconcentration des Facultés. C'est ainsi qu'en 1964, naît émanant de la Sorbonne, la Faculté des Lettres et Sciences Humaines de Nanterre; peu de temps après, une Faculté de Droit et de Sciences économiques voit le jour ; enfin en 1971 est officiellement créée l'Université de Paris X-Nanterre ; vingt ans plus tard, son développement l'oblige à créer des annexes qui sont devenues aujourd'hui des universités autonomes (Cergy et Saint Quentin).

Spécialisée dans les Sciences Humaines et Sociales, elle comprend aujourd'hui huit UFR (Unités de formation et de recherche)⁷, trois IUT (Instituts universitaires de technologie) dix services communs (dont la BU) et deux institutions à vocation nationale : la BDIC (Bibliothèque de Documentation internationale contemporaine) et le Fichier central des Thèses.

← voir -
est à la
de l'uni

Elle a accueilli en 1991-1992 35 498 étudiants, 840 enseignants chercheurs, 70 chercheurs (L'Université possédant 56 centres de recherche). Rappelons qu' au départ, l'Université a été prévue pour accueillir 16 000 étudiants.

Sur ces effectifs, le 1er cycle représente 52,33% (18 575 étudiants), le 2ème cycle 35,29% (12 527) et le 3ème cycle 12,38% (4396).

La répartition par discipline est la suivante :

32,69% en Droit et Sciences Economiques

⁷ UFR Littérature, langage et philosophie - UFR d'Etudes germaniques, slaves, ibériques, italiennes, LEA et histoire de l'art - UFR d'études anglo-américaines - UFR Sciences sociales et administratives (SSA) - UFR Sciences psychologiques et Sciences de l'Éducation - UFR Sciences juridiques, administratives et politiques - UFR Sciences économiques, gestion, mathématiques et informatique - UFR des activités physiques et sportives

29,49% en Sciences Humaines et Sciences Sociales
17,37% en Lettres
8,97% en AES, LEA, SHC, CAFB⁸
11,48% pour les annexes de Cergy, St Quentin, Guyane,
Ville d'Avray (IUT), Massy

La progression est impressionnante : dans les années 1970, on comptait environ 3 000 étudiants, en 1986-1987 26 500 et aujourd'hui plus de 35 000.

Face à une telle montée des étudiants, l'Université se trouve confrontée à une "crise de croissance". Crise de croissance certes, mais dans un contexte plus favorable depuis 1988. En effet, depuis cette date, l'Etat fait preuve d'une attention beaucoup plus marquée pour l'enseignement supérieur : augmentation des crédits accordés aux Universités, établissement du schéma "Universités 2000", plus grande autonomie laissée aux Universités, définition de nouveaux rapports entre l'Etat et les établissements d'enseignement supérieur.

Comme les autres universités françaises, la croissance de l'Université de Paris X-Nanterre se fait donc dans un nouveau cadre de politique contractuelle : est prévu l'établissement entre l'Etat et l'Université, d'un plan quadriennal de développement, conformément aux directives données par le Ministère de l'Education Nationale (1989 : création de la DPDU, Direction de la Programmation et du Développement universitaire).

Une dynamique est créée, provoquant inévitablement des répercussions sur les bibliothèques universitaires. Après deux décennies marquées par la "misère" et le retard des bibliothèques universitaires françaises (soulignées dans le rapport MIQUEL en 1989), les BU voient d'une part leurs ressources augmenter, d'autre part la mise en place de réforme structurelle les incitant à une évaluation et à une définition d'objectifs. Parmi les objectifs arrêtés dans les plans quadriennaux, on remarque la place désormais accordée à la politique documentaire. La Bibliothèque universitaire est appelée à jouer un rôle actif dans ce domaine au niveau du campus. Conformément aux décrets de 1984 et de 1991, relatifs à la nouvelle organisation de la documentation au sein des établissements supérieurs, la BU devient le pivot d'un Service Commun de Documentation (SCD) proposant aux différentes bibliothèques d'instituts une intégration ou une coopération à des degrés divers. Le directeur de la BU devient le directeur du SCD. A Nanterre, il s'agit du SCBD : Service commun des Bibliothèques et de la Documentation.

⁸ AES=Administration économique et sociale - LEA=Langues étrangères appliquées - SHC=Sciences humaines et communication - CAFB= Certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire

3.2 La Bibliothèque Universitaire

La Bibliothèque universitaire de Nanterre, ouverte en 1969 se trouve donc dans une phase de croissance, tous les indicateurs sont à la hausse : augmentation du public, augmentation des moyens, développement des collections, volonté d'évaluation (avec notamment plusieurs enquêtes sur le public), incitation à améliorer et à étendre le système informatique avec la mise en place du SCD ; quant au personnel, on assiste à une légère remontée des effectifs depuis 1990 après des réductions importantes (104 postes en 1984, 89 aujourd'hui).

Comment se présente la Bibliothèque ? Excentrée par rapport au campus, la BU reste néanmoins très repérable par sa haute tour de 18 niveaux contenant ses magasins ainsi que ceux de la Bibliothèque de Documentation Internationale Contemporaine (BDIC). Des bâtiments de deux étages correspondant aux salles de lecture encadrent la tour centrale. Vaste bâtiment, d'une superficie de 15 000 m², avec une capacité d'accueil de 2 400 places assises, la Bibliothèque constitue un des deux grands pôles documentaires de l'Université avec la BDIC. A côté de la BDIC, CADIST (Centre d'Acquisitions et de Développement de l'Information Scientifique et Technique) en histoire contemporaine, la BU offre des collections correspondant aux différentes disciplines enseignées à l'Université, à savoir Sciences Humaines et Sociales (les Sciences n'étant quasiment pas représentées à l'exception des statistiques et de l'informatique).

D'une année sur l'autre, la BU voit augmenter les entrées. C'est ainsi que de 1987 on passe de 434 058 entrées à 667 958 en 1992 (Cf annexe n° 10 - Fréquentation annuelle 1987/92 Nombre d'entrées)

Quant aux lecteurs inscrits à la Bibliothèque, s'ils ne représentent pas la moitié de l'effectif total des étudiants, leur nombre ne fait qu'augmenter (Cf annexe n° 11-Nombre d'étudiants inscrits Paris X /Bibliothèque 1986/92). Parmi ces étudiants inscrits, la répartition entre les différents cycles était la suivante, en 1990-1991 : (Cf annexe n° 12 - Etudiants inscrits Paris X /Bibliothèque -pourcentage comparé par cycle 1990/92)

1er cycle :	47,55 %
2ème cycle :	37,78 %
3ème cycle :	12,28 %

avec des variantes dans la fréquentation suivant les disciplines.

D'après "l'Annuaire des BU en 1989" sorti en 1992, la BU de Nanterre arrivait au 5ème rang parmi les BU de la Région parisienne, pour le nombre des lecteurs inscrits et la fréquentation et au 12ème rang sur l'ensemble des 66 BU françaises.

Pour une bibliothèque jeune et comparativement aux autres BU françaises, les collections sont importantes (Chiffres de 1991) :

297 000 livres en 1991 correspondant à 11 298 mètres linéaires dont 7 900 en libre accès.

2 799 titres de périodiques morts et vivants soit 5 344 mètres dont 267 en libre accès .

395 mètres de thèses

soit un total de 15 580 m. Ajoutons 2 260[↑] audiocassettes et 48 vidéocassettes.
titres sur

Première chose à noter : l'importance du libre accès qui concerne environ 70% des ouvrages (Cf annexe n° 13 - Inventaire 1990-1991). La Bibliothèque universitaire est une des premières à avoir pratiqué le libre accès conformément aux instructions de 1962.

Sur ces collections en libre accès, une partie est en consultation sur place dans les différentes salles de lecture, l'autre est réservée au prêt : 70 000 ouvrages sont regroupés dans la Salle de Prêt. Le prêt des documents augmente régulièrement comme le montre l'annexe n° 14 -BU Prêt à domicile 1987/92 (Nombre de prêts effectués /an).

Si une forte proportion d'étudiants utilisent le prêt, le prêt-inter, bien qu'augmentant régulièrement, ne constitue pas une activité dominante (compte tenu du pourcentage du 3ème cycle dans le public de la bibliothèque.) En 1989, les chiffres étaient les suivants : 1 572 demandes reçues (42ème rang), 299 demandes émises (57ème rang).

La Bibliothèque connaît un développement très net de ses collections ; cette tendance correspond à une tendance générale dans les BU, consécutive à une augmentation sensible des budgets d'acquisitions. C'est ainsi que depuis 1987, le nombre d'achats de

livres est passé de 8 802 à 15 574 en 1991, celui des abonnements de périodiques de 1 482 à 2 209 (Cf annexe n° 15 -Développement des collections 1987/91) correspondant à une augmentation des budgets (Cf annexe n° 16 -Dépenses collections 1987-1991 en Frs).

Notons toutefois que si cet accroissement est sensible, il reste très en deçà des normes UNESCO qui prévoit 5 volumes reçus par an et par étudiant. En 1990-1991, on en était à Nanterre à 0,40 volume reçu par lecteur inscrit à l'Université et à 0,96 par lecteur inscrit à la Bibliothèque.

Quant au nombre de livres par étudiant en 1990, on en était à 8,62 (contre 300 à la Bibliothèque universitaire et fédérale de Francfort)

Le traitement des acquisitions se fait dans le cadre du réseau SIBIL. Sibil (Système informatisé pour les bibliothèques) est un réseau franco-suisse, implanté en France depuis 1984 ; actuellement une vingtaine de grandes bibliothèques universitaires ou de recherche françaises appartiennent à ce réseau, regroupées au sein de l'association SIBIL FRANCE.

La BU utilise le module "Catalogage" et "Acquisitions". Pour le prêt, elle utilise un autre système, MOBIBOP.

Ce développement des collections n'a pas correspondu à une augmentation en conséquence du personnel. Les courbes mentionnées dans l'annexe n° 17 - Activité BU 1985/1992 sont à ce titre très parlantes ; la courbe des emplois est la seule qui ne progresse pas.

Dans cette présentation de la Bibliothèque, il reste à souligner un souci d'évaluation qui se manifeste notamment par des enquêtes successives sur le public. La Bibliothèque de Nanterre est une des premières bibliothèques universitaires en France à avoir entrepris une étude sur les usagers ; depuis il semble que cette pratique se développe, elle a donné lieu à un article récent dans la presse professionnelle (Cf bibliographie "le public étudiant à la bibliothèque interuniversitaire de Toulouse par Sylvie FAYET et Marie-Dominique HEUSSE)

La quatrième enquête a été réalisée en avril-mai 1990 (1000 questionnaires distribués) ; elle se situe dans le prolongement des précédentes, avec toutefois des questions nouvelles visant à mesurer l'impact des nouvelles technologies à la Bibliothèque, à savoir utilisation de l'OPAC et des CD-ROM installés dans l'espace "Références et Périodiques". En mars 1990, est inauguré le catalogue en ligne de la Bibliothèque, interrogeable à partir de minitels et recensant les ouvrages entrés depuis 1989.

Parmi les résultats de cette enquête, nous ne retiendrons que ceux qui paraissent intéressants dans le cadre d'une étude sur le "Service de Référence". Rappelons au préalable que l'enquête permet de "cerner" davantage le public fréquentant la Bibliothèque : âge, études par discipline, niveau d'études (1er, 2ème, 3ème cycle), fréquentation ou non de la bibliothèque de l'UFR (Unité Formation Recherche) et/ou de la Bibliothèque universitaire, temps passé, perception et usage de la bibliothèque, améliorations souhaitées.

Première remarque : le 1er cycle prédomine dans le public de la BU, le 3ème cycle et les chercheurs représentant à peine 10% des personnes interrogées.

Si un grand nombre sont des fidèles (78% des personnes interrogées viennent plus d'une fois par semaine et restent de 2 à 4 heures), parallèlement plus de 40% y viennent avec leurs documents, concevant la Bibliothèque avant tout comme un lieu de travail.

Quant à l'accès au document, près de 60% des étudiants du 1er cycle cherchent directement dans les rayonnages, ignorant complètement catalogues imprimés ou en ligne. Ce pourcentage diminue avec les étudiants de 2ème cycle (50%) et surtout du 3ème cycle (32%).

Les résultats relatifs à l'utilisation des "outils informatiques" sont difficilement exploitables. Le très fort pourcentage négatif (plus de 80%) aux questions sur l'utilisation aussi bien de l'OPAC que des CD-ROM (celui des Thèse et du CCN = Catalogue collectif national des périodiques) est à replacer dans le contexte de l'enquête : celle-ci a été effectuée très peu de temps après l'installation de l'OPAC. On peut également penser que l'information sur ces nouveaux supports n'est pas suffisante.

La réponse à la question sur l'amélioration de services (Cf annexe n° 18) fait réfléchir. Que tirer comme conclusion du fait que, parmi les améliorations de service, l'encadrement du personnel vienne quasiment en dernière position ?

On remarque que l'élargissement des horaires , une des choses les plus demandées, est considéré comme prioritaire avant le renouvellement des collections et l'augmentation des photocopieuses.

3.3 LE SERVICE DE REFERENCE

Après avoir vu les grands traits de la Bibliothèque, nous allons étudier la conception et les fonctions du "Service de Référence". Que représente t-il ? que contient la salle ?, qui la fréquente et pourquoi ? Quelle est la part d'autonomie du lecteur?

Si autonomie il y a, correspond-elle à une utilisation de toutes les potentialités de la Bibliothèque ? Comment le personnel perçoit-il cet espace appelé "Références et Périodiques". Autant de questions qu'il convient de voir maintenant.

La Salle de Référence, située au rez de chaussée de la BU constitue le pôle d'information le plus important, susceptible de renseigner sur toutes les ressources de la Bibliothèque. Très bien signalée à l'entrée par un grand panneau de couleurs, cette salle ne constitue pas le "passage obligé" pour le nouvel arrivant. Celui-ci, après avoir traversé le hall commun à la BU et à la BDIC, peut une fois dans la bibliothèque se diriger tout de suite dans les salles qui l'intéressent et compte tenu du libre accès, trouver lui-même les documents. Il se sera peut-être adressé auparavant aux premières personnes que l'on voit en arrivant à la Banque 1 (communication des documents en magasin), dont la fonction première n'est pas l'information. Les différentes salles de lecture sont donc bien indiquées : très grandes salles (20 m de large, 50 m de long, environ 450 places) correspondant à une ou plusieurs disciplines : Salle de droit et de Science politique avec deux bureaux d'information dont un réservé à la communication des parutions en fascicules, Salle des Sciences économiques, Salle des Sciences Humaines, Salle des Langues et Littérature (Cf Plan annexe n° 19), ces trois dernières salles n'ayant pas de bureau d'information. Faute de rentrer dans la Salle de Référence, le lecteur finira par la découvrir dès qu'il aura besoin de périodiques, qui à la différence des monographies, ne sont pas majoritairement en libre accès.

En effet, dans le prolongement de l'espace "Références" se trouve l'espace "Périodiques". Ce dernier comprend deux parties : une partie "ouverte" pour le public et une partie "réservée" où sont gardées les revues, journaux, magazines pendant deux ans. Au delà de ces deux ans, les collections rétrospectives sont conservées en magasin.

Dans l'espace pour le public, l'utilisateur peut trouver en libre accès le dernier numéro d'une revue disposée sur des rayonnages. S'il veut obtenir un numéro plus ancien (de deux ans ou moins) il devra remplir un bulletin qu'il dépose au bureau "Renseignements - communication". Il a à sa disposition des fichiers de périodiques, un lecteur de CD-ROM avec le CCN, des lecteurs de microfilms, des répertoires de dépouillement de périodiques.

Le personnel doit faire face à une très forte demande, toutes les demandes de communication de périodiques récents étant centralisées à cet endroit ; on percevra plus loin les conséquences pour le "Service de Référence".

Que contient la Salle de Référence, quels sont les services rendus ?

Sur une superficie de 1200 m², 800 m² sont consacrés à l'espace "Références". Appelée Salle des Catalogues par le personnel de la Bibliothèque, c'est effectivement là que se trouvent les fichiers de la Bibliothèque pour les ouvrages rentrés jusqu'en 1989. Depuis cette date, la Bibliothèque dispose d'un OPAC interrogeable à partir de seize minitels répartis dans les différentes salles. On trouve également le fichier des thèses soutenues à Nanterre ; à proximité sont installés deux lecteurs de CD-ROM, l'un avec le CD-ROM des thèses soutenues en France depuis 1972, l'autre avec les thèses françaises disponibles sur microfiches à partir de 1986.

La salle comprend des ouvrages de référence de toute sorte : des biographies, des encyclopédies générales anciennes et récentes, des dictionnaires encyclopédiques, des bibliographies générales et spécialisées et des catalogues de bibliothèques : catalogue de la Bibliothèque Nationale, catalogues anglais et américain mais incomplets.

Autre élément de cette salle : les "nouveaux supports" avec l'installation récente de deux lecteurs de CD-ROM : l'un avec le CD-ROM Francis, l'autre avec quatre CD-ROM⁹.

C'est également dans cette espace au bureau d'information qu'une demande d'interrogation des bases de données peut être faite. L'existence de ce service est signalée dans le "guide du lecteur" mais ne fait pas l'objet d'une promotion particulière : pas de signalétique, pas d'espace réservé et visible par le public mais plutôt le bouche à oreille ou l'incitation éventuelle du personnel qui se trouve en service public. Les interrogations ne sont pas faites en présence du lecteur. En 1991, on note 13H 40 d'interrogations et 67 recherches. Le peu de développement de ce service est en un sens révélateur du public qui fréquente la Bibliothèque.

Ce public, composé d'une grande partie d'étudiants du 1er cycle, la BU cherche à l'aider en organisant une formation pour les utilisateurs. A chaque début d'année universitaire, des séances de présentation de la Bibliothèque sont organisées. Compte tenu de l'importance des effectifs et d'un personnel non pléthorique à la BU, ce service est lourd à assurer. On pourrait envisager d'intégrer l'initiation à la documentation dans le cursus universitaire, en prévoyant une coopération beaucoup plus grande entre enseignants, moniteurs étudiants et bibliothécaires.

⁹ Le Robert de la langue française - Politique et société - Base BN Opale - Catalogue Cujas Sorbonne Sainte Geneviève.

Cet espace conjugue à la fois atouts et inconvénients, ce qui fait que les fonctions sont diverses voire même antinomiques.

Un des premiers atouts réside dans l'importance du fonds pour lequel la part du budget ne fait que progresser régulièrement depuis plusieurs années. Le Budget "Généralités" est passé de 60 000F en 1987 à 180 254 F en 1991. Il faut toutefois préciser qu'une partie des ouvrages recensés ici font partie de la classe 0 et concernent tout ce qui a trait à la communication et à la presse ; en plus, certains de ces ouvrages sont dans la salle de prêt.

Autre atout : la présence de minitels pour interroger l'OPAC et plusieurs lecteurs de CD-ROM.

Le fait que le service public soit assuré uniquement par des bibliothécaires peut être considéré comme un "plus".

Par contre, cet espace souffre d'une configuration des lieux, propres à Nanterre. C'est ainsi que cet espace sert également de passage à la fois vers la salle de prêt, vers l'espace des Périodiques et vers la sortie. Ce qui fait que les personnes qui travaillent sont sans cesse à la merci des allées et venues de "l'emprunteur", de l'étudiant à la recherche d'un périodique, de l'étudiant qui quitte la Bibliothèque. Donc, à côté des fonctions "Renseignements", "Recherche", "Etude", on trouve une fonction "Passage", la "charge de cavalerie" des étudiants du 1er cycle aux dires d'un des membres du personnel.

En outre le fait d'avoir regroupé les collections des périodiques (du moins les deux dernières années) dans un espace éloigné des salles de lecture, crée un incessant mouvement dans ce lieu, assez incompatible avec un travail de recherche.

On en arrive à la situation suivante : tous les éléments inhérents à un "Service de Référence" correspondant à plusieurs niveaux d'attente sont réunis ici mais il y a un décalage entre les objectifs et les usages. La perception qu'a le personnel de cet espace est significative à cet égard : l'impression générale est que la Bibliothèque subit un "assaut" du 1er cycle qu'il convient en tout premier lieu d'orienter dans la Bibliothèque et d'aider à retrouver les documents. La prédominance du 1er cycle laisse supposer que la fonction "Référence" conçue dans une optique recherche semble peu importante.

En outre, au cas où elle pourrait se renforcer compte-tenu des outils, bibliographies spécialisées, banques de données, CD-ROM, certains facteurs contribuent à gêner son développement. La proximité de Paris fait que les professeurs et les étudiants du

3ème cycle ont tendance à privilégier les bibliothèques parisiennes; en outre, les professeurs se plaignent du bruit. La Direction a tout à fait conscience de ces inconvénients. Un groupe de réflexion a été constitué et un projet de réaménagement a été élaboré.

IV CONCLUSION

Au terme de cette étude sur deux bibliothèques universitaires dont nous avons vu les différences (contexte, histoire, organisation des collections, public) peut-on conclure à l'existence ou non d'un "Service de Référence" au sein de ces établissements ?

Doit-on parler de Salle de Référence ou de Service de Référence? L'emploi du mot "service" est-il lié à une notion de niveau et/ou de qualité de l'information ? A une époque où les bibliothécaires américains en sont à évaluer leur "Service de Référence" et leur personnel avec l'élaboration de questionnaires, qu'en est-il en réalité, si l'on se base sur les deux exemples étudiés ?

Si nous revenons à la définition très générale à savoir "espace spécifique conçu dans une optique d'aide à l'utilisateur", nous pouvons dire que dans les deux cas , ce service existe.

Par contre, si nous reprenons une définition plus précise englobant un certain nombre d'éléments (initiation à l'utilisation de la bibliothèque, facilité d'accès à l'information et au document, valorisation de la documentation), nous arrivons au constat suivant : un "Service de Référence" dans une bibliothèque universitaire ne peut satisfaire également dans un même endroit les attentes d'un public, qui bien que spécifique, reste hétérogène. L'aide à l'utilisateur à tous les niveaux est difficilement concevable. Comment en effet, compte tenu des moyens existants, répondre à des demandes qui ne correspondent pas aux mêmes besoins ; on l'a vu avec les attentes de l'étudiant du 1er cycle et celle du chercheur.

La Bibliothèque "Carolina" a partiellement résolu le problème en ouvrant une bibliothèque spécialement destinée aux étudiants du 1er cycle.

La Bu de Nanterre propose tous les éléments inhérents à un "Service de Référence" mais l'espace semble utiliser à d'autres fins ou du moins sous-utilisé par les étudiants du 2ème et 3ème cycle et par les enseignants. On en revient toujours à cette fameuse remarque : "un public en chasse un autre". Les instructions de 1962 qui prévoient deux niveaux correspondant à deux types de public, ont été peu appliquées ; il semble qu'aujourd'hui, elles retrouvent toute leur actualité.

Comment se traduit le "service" ? Comment le bibliothécaire se comporte-t-il face à l'utilisateur ?

A Uppsala, l'accent est très nettement mis sur l'accès à la référence, avec une aide pour l'utilisation des "outils" informatiques (interrogation du catalogue collectif national et local).

A Nanterre, le problème se pose différemment, compte tenu du libre accès et du public : dans bien des cas, l'aide consiste à orienter ou réorienter un public quantitativement beaucoup plus important, ce qui entrave un réel travail de référence.

Dans ces deux bibliothèques, l'introduction ou le développement des nouvelles technologies (OPAC, bases de données, CD-ROM) modifient les données. Ces innovations correspondent-elles à une valorisation de la documentation ?

Peut-on penser que la convivialité de plus en plus grande des logiciels pour interroger un OPAC ou une base de données suffit pour un lecteur qui devient de plus en plus autonome ?

Il semble que non. Au contraire devant l'ampleur de la documentation et la "sophistication" des outils documentaires, le bibliothécaire reste un intermédiaire indispensable dans un Service de Référence. Les nouvelles technologies lui permettent de se libérer de certaines tâches pour en "affronter" de nouvelles et lui donnent l'occasion de confirmer son professionnalisme.

ANNEXES

- N° 1 : Fövärvet av monografier och flerbandsverk till centralbiblioteket, Carolina Rediviva
- N° 2 : Lokalöversikt per 1991-12.31
- N° 3 : Översikt över universitetets totala förvärv av monografier och delar av flerbandsverk 1990/91
- N° 4 : Antalet löpande tidskrifter vid central bibliotek och filialer 1990/91
- N° 5 : Aldersöversikt och fördelning mellan män och kvinnor
- N° 6 : Budget 1990/91 Fördelning pa biblioteksenheter
- N° 7 : Budget 1991/92 Fördelning pa ändamal
- N° 8 : Organisationschema 1991/92
- N°9- 9bis : Uppsala universitets-bibliotek Carolina Rediviva-
Filialbiblioteken
- N°10 : Fréquentation annuelle 1987/92 - Nombre d'entrées
- N°11 : Nombre d'étudiants inscrits Paris X/Bibliothèque 1986/92
- N°12 : Etudiants inscrits Paris X/Bibliothèque, pourcentage comparé par cycle 1990/92
- N°13 : Inventaire livres 1990-1991
- N°14 : BU Prêt à domicile 1987/92
- N°15 : Développement des collections 1987/91
- N°16 : Dépenses collections 1987-1991 en FrCs
- N°17 : Activité BU 1985/1992
- N°18 : Amélioration des services (enquête)
- N°19 : Salles de lecture - BU Paris X- Nanterre

ANNEXE N°1

UPPSALA UNIVERSITET
UNIVERSITETSBIBLIOTEKET

År 1993/94-1995/96

Bilaga 6:4

Förvärvet av monografier och flerbandsverk till
centralbiblioteket (Carolina Rediviva)
Förvärvsstatistik ur LIBRIS 1990/91

Ämne	Köp	Snittpris (SEK)	Byte	Sv pliktlev	Totalt antal vol
A	533	659	371	112	1 016
B	126	420	114	220	460
C	811	382	430	372	1 613
D	364	388	168	87	619
Do	42	364	80	174	296
E	53	297	96	307	456
F	686	614	395	190	1 271
G	908	317	455	155	1 518
H	416	532	281	2 631	3 328
I	600	644	352	409	1 361
J	190	640	170	52	412
K	907	366	586	158	1 651
L	255	349	170	211	636
M	84	332	79	73	236
N	132	363	120	412	664
O (ej Oe)	477	344	381	806	1 664
Oe	119	497	86	223	428
P	60	360	81	571	712
Q	75	468	204	861	1 140
R	6	244	13	117	136
S	18	381	30	50	98
T	28	559	20	64	112
U	169	807	257	692	1 118
V	139	464	109	833	1 081
X	34	759	36	304	374
Y	0	-	0	2	2
Oklassat	17	1 119	126	97	240
Summa	7 249		5 210	10 183	22 642

Anm. Klassifikation enligt SAB

A	Bok- och biblioteksväsende	L	Biografi och genealogi
B	Allmänt och blandat	M	Etnografi
C	Religion	N	Geografi
D	Filosofi	O	Samhällsvetenskap
Do	Psykologi	Oe	Rättsvetenskap
E	Undervisning	Q	Ekonomi
F	Språkvetenskap	R	Idrott/spel
G	Litteraturvetenskap	S	Krigsväsen
H	Skönlitteratur	T	Matematik
I	Konst/musik/teater/film	U	Naturvetenskap
J	Arkeologi	V	Medicin
K	Historia	X	Musikalier

ANNEXE N°2

UPPSALA UNIVERSITET
UNIVERSITETSBIBLIOTEKET

AF 1993/94-1995/96

Bilaga 8

Lokalöversikt per 1991-12-31

	Lokalyta (m ²)	Antal hyllmeter
Bibliotek		
Huvudbiblioteket		
Carolina Rediviva	19 000	63 000
BMC-biblioteken	900	2 400
HSC-biblioteket	1 789	4 058
Medicinska biblioteket	434	750
Juridiska biblioteket	517	2 100
Teologiska inst bibliotek	200	1 109
Biblioteket vid inst f lärarutbildning	290	1 750
Geo-biblioteket	500	1 500
Psykologibiblioteket	90	266
Studentbiblioteket	2 100	1 210
NTC-biblioteket	1 060	3 000
Leufstabiblioteket	60	128
	26 940	81 271
Depåer		
Statens biblioteksdepå i Bålsta	1 534	12 999
B-depån	696	10 393
Almqvist & Wiksell, Rapsgatan 8	980	13 680
Boländerna, kv. Stickspåret	1 496	6 000
Boländerna, Mio-depån	2 500	ej inredd; kapacitet: ca 20 000 hm
Polacksbacken	300	200 lastpallar med tidningar
	7 506	43 072
Rödby gård, Bälinge	250	Evakueringslådor

ANNEXE N°3

UPPSALA UNIVERSITET
UNIVERSITETSBIOTEKET

Af 1993/94-1995/96

Bilaga 6:3

Översikt över universitetets totala förvärv av monografier
och delar av flerbandsverk 1990/91

Sigel	Antal 1990/91	Antal 1989/90	Andel % 1990/91
U	22 642	(25 083)	45,2
Uas	897	(539)	1,8
Ubio	734	(292)	1,5
Ufa	64	(116)	0,1
Ugg	718	(2 144)	1,4
Uh	3 869	(4 776)	7,7
Uj	1 229	(1181)	2,4
Ups	250	(169)	0,5
Usfb	3 339	(2 983)	6,7
U*	9 869	(8 365)	19,7
ILU	5 856	(4 968)	11,7
NTC	286	-	0,6
Afr	330	-	0,7
Summa	50 083	(50 616)	100

Anm. Statistiken grundar sig liksom tidigare år på antalet katalogiserade LIBRIS-poster under budgetåret.

Centralbibliotekets (Carolina, sigel U) monografiförvärv enligt
förvärvskategorier

Kategori	Antal 1990/91	Antal 1989/90	Andel % 1990/91
Köp	10 811	11 880	
därav kursböcker	[3 339]	[2 983]]	41,6
Byte/gåva	5 084	5 432	19,6
Sv pliktlev.	10 086	10 754	38,8
Summa	25 981	28 066	100

Sigelförteckning

U	Centralbiblioteket (Carolina)	Ups	Psykologibiblioteket
Uas	Medicinska biblioteket	Ustb	Studentbiblioteket
Ubio	Biologibiblioteken	U*	Uppsala universitetsbibliotek. Inst.
Ufa	BMC-biblioteken	ILU	Inst. för lärarutbildning
Ugg	Geobiblioteket	NTC	Naturv. tekniskt centrumsbibliotek
Uh	HSC-biblioteket	Afr	Nordiska afrikainstitutets bibliotek
Uj	Juridiska biblioteket		

ANNEXE N°4

UPPSALA UNIVERSITET
UNIVERSITETSBIBLIOTEKET

Af 1993/94-1995/96

Bilaga 6:5

**Antalet löpande tidskrifter vid centralbibliotek och filialer
1990/91**
(Inom parentes anges motsvarande siffra 1989/90)

Sigel	Köp		Byte/gåva		Totalt	
U	2 082	(2 110)	3 063	(3 270)	5 145	(5 380)
Uas	446	(444)	68	(68)	514	(512)
Ubio	234	(185)	49	(49)	283	(234)
Ufa	581	(574)	111	(111)	692	(685)
Ugg	218	(180)	464	(520)	682	(700)
Uh					1 186	(1 170)
Uj					252	(180)
Ups					139	(129)
Ustb					11	
ILU	260	(264)	126	(97)	386	(361)
NTC					280	
Summa					9 570	(9 351)

Anm. Tabellen inkluderar ej det svenska leveranstrycket. I detta tryck ingår ca 6 000 löpande tidskrifter, varav ca 3 200 finns förtecknade i Svensk tidskriftsförteckning samt ca 7 000 löpande, okatalogiserade tidskrifter.

Av institutioner förvärvade tidskrifter ingår ej i tabellen.

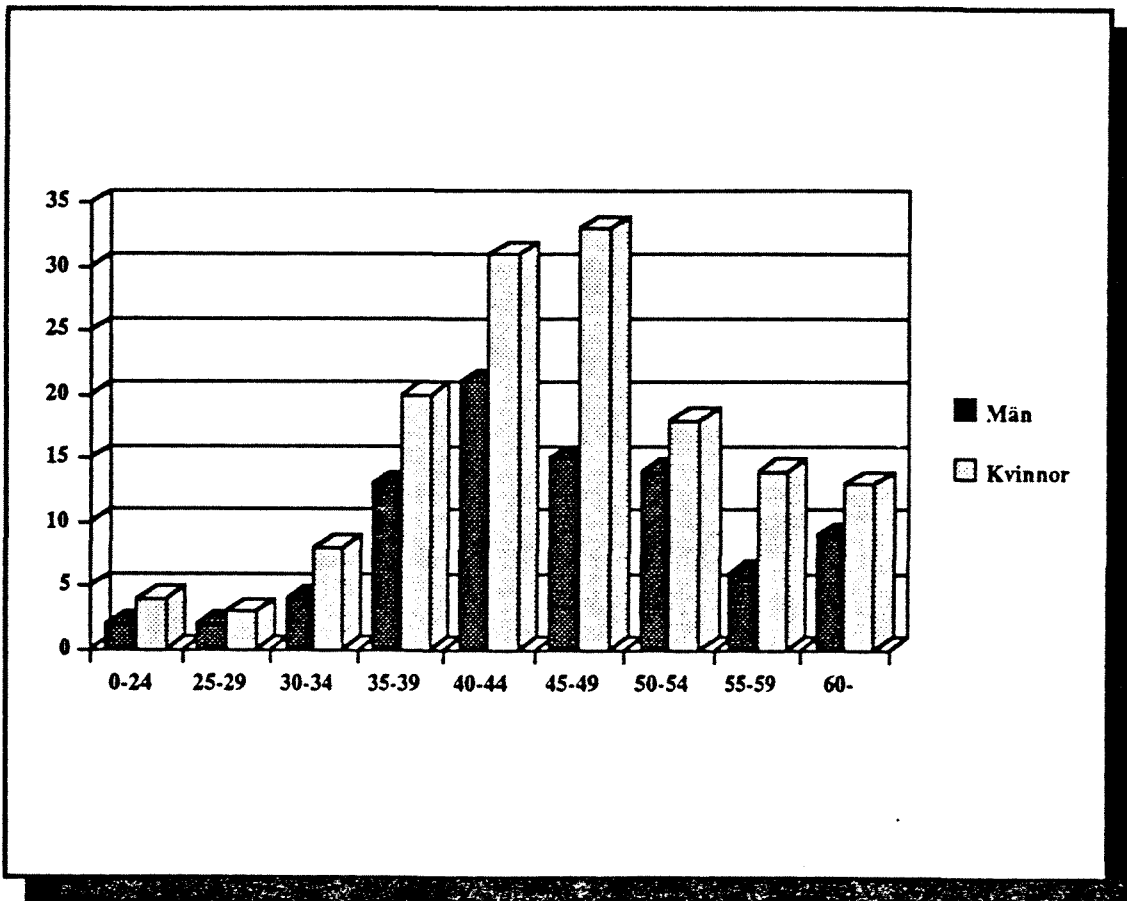
ANNEXE N°5

UPPSALA UNIVERSITET
UNIVERSITETSBIKLIOTEKET

Af 1993/94-1995/96

Bilaga 1:3

Åldersöversikt och fördelning mellan män och kvinnor 1991-12-31



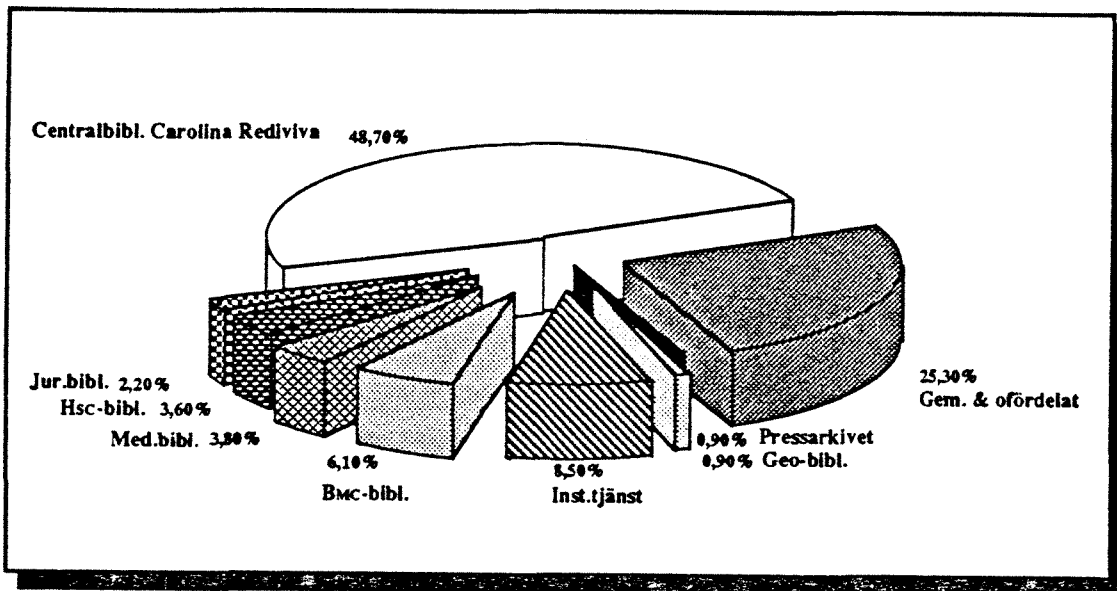
ANNEXE N°6

UPPSALA UNIVERSITET
UNIVERSITETSBIBLIOTEKET

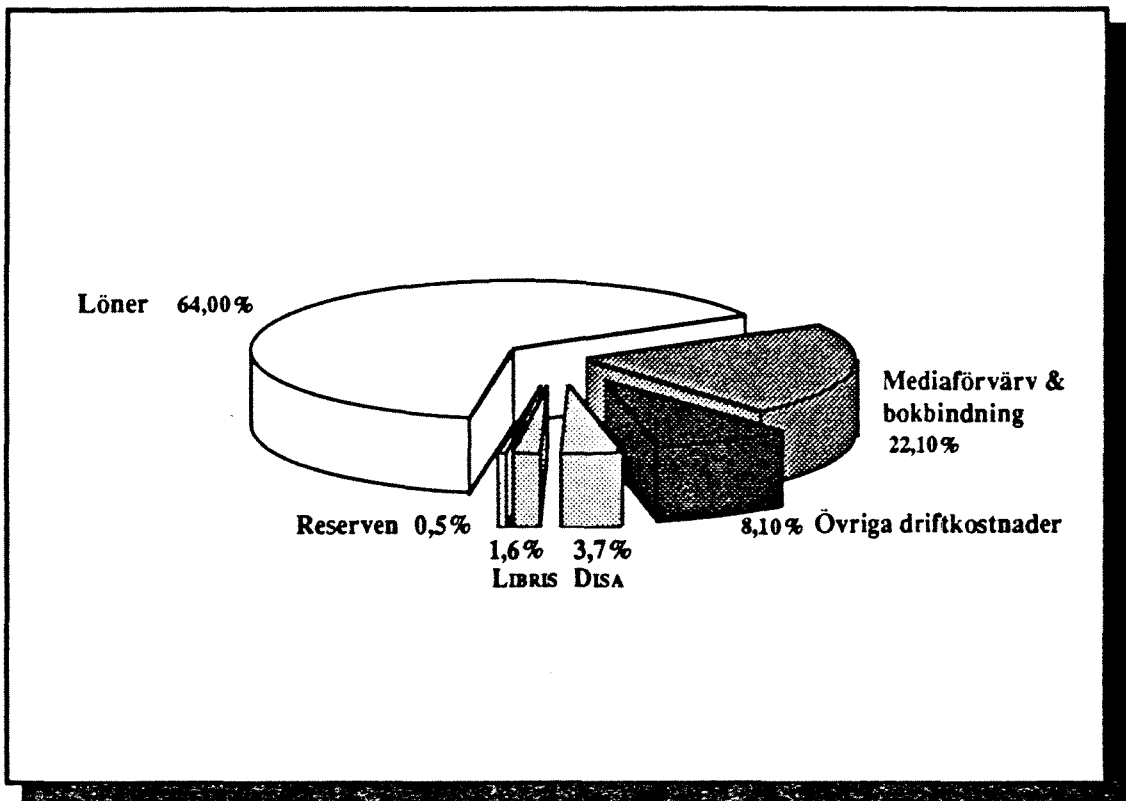
Af 1993/94-1995/96

Bilaga 1:5

Budget 1990/91 Fördelning på biblioteksenheter



Extr. de : "Anslagsframställning 1993/94-1995/96" de UUB

Budget 1991/92
Fördelning på ändamål

Anm. Av universitetsbibliotekets totala mediaförvärv inkommer en mycket stor del genom byte och pliktleveranser. Kostnaderna för detta förvärv består i huvudsak av utgifter för löner, porto m m. (Jfr även bilaga 6.3.)

Nordiska Afrikainstitutets bibliotek

Dragarbrunnsgatan 24, Box 1703, 751 47 Uppsala
Telefon 15 54 80 (växel)

(Nordiska Afrikainstitutet, NAI, är en självständig nordisk organisation med egen styrelse)

måndag, torsdag 10-19
tisdag, onsdag, fredag 10-16

NTC-biblioteket

Naturvetenskapligt-Tekniskt Centrums bibliotek
Thunbergsvägen 5 H, Box 530, 751 21 Uppsala
Telefon 18 29 20 Telefax 18 29 22

måndag-fredag 9-16

Pressarkivet

Kungsängsgatan 19, 753 22 Uppsala
Telefon 12 95 62

måndag-fredag 9-16

Psykologibiblioteket

Trädgårdsgatan 20, Box 1854, 751 48 Uppsala
Telefon 18 21 55

Låneexpeditionen:
måndag-fredag 9-12, 13-15

Studentbiblioteket

Östra Ågatan 19, Box 510, 751 20 Uppsala
Telefon 18 29 10, 18 29 19 Telefax 18 29 17
(kurslitteratur på A-, B-, C-nivå i ämnen inom humanistiska, samhällsvetenskapliga, juridiska och teologiska fakulteterna)

måndag-torsdag 8.30-22
fredag 8.30-20
lördag-söndag 9-18

Teologiska institutionens bibliotek

Dekanhuset, Nathan Söderbloms plan 2
Box 1604, 751 46 Uppsala
Telefon 18 22 34

måndag-fredag 9-20
Låneexpeditionen:
måndag-fredag 9-12, 14-16



Uppsala universitets- bibliotek

ANNEXE N°9

Under sommaren har biblioteken begränsat öppethållande

Uppsala universitetsbibliotek 1991

**Öppettider
Adresser
Telefonnummer**

Carolina Rediviva

Dag Hammarskjölds väg 1, Box 510, 751 20 Uppsala, telefon 18 39 00 (växel), telefax 18 39 13; Katalogrum, telefon 18 39 49; Låneexpeditionen, 18 39 43, telefax 18 39 41; Reproexpeditionen, telefon 18 39 51, telefax 18 39 50.

Öppettider

Vinter

Sommar

16 juni-15 augusti
(om ej annat anges)

Under Carolinas ombyggnad läsåret 1991/92 finns katalogrummet och låneexpeditionen i läsesal A

Katalogrummet

måndag-fredag	9-21	9-20
lördag	9-18	9-13

Låneexpeditionen

måndag-fredag	9-21	9-20
lördag	9-18	9-13

Läsesalarna

måndag-fredag	8.30-21	8.30-20
lördag	9-18	9-13

Handskriftsavdelningen

måndag-fredag	9-15	9-15
---------------	------	------

Kart- och bildavdelningen

måndag-fredag	9-15 (annan tid efter överenskommelse)	9-15
---------------	---	------

Reproexpeditionen

måndag-fredag	9-16	1 maj-31 augusti 9-15
---------------	------	--------------------------

Utställningssalen

måndag-fredag	9-20.30	9-19.30
lördag	9-17.30	9-18
söndag	1 juni-15 september	13-15.30

Filialbiblioteken

Öppettider

måndag-fredag 8-16.40

Biologibiblioteket

Villavägen 7, Box 808, 751 08 Uppsala
Telefon 18 29 05, 18 29 08 Telefax 18 29 29

BMC-biblioteket

Biomedicinska Centrum
Husargatan 3, Box 570, 751 23 Uppsala
Telefon 17 40 00 Telefax 17 45 63

måndag-fredag 8-16.40

Geo-biblioteket

Geovetenskap och kultur-/samhällsgeografi
Norbyvägen 18 B, Box 554, 751 22 Uppsala
Telefon 18 25 26 Telefax 55 59 20

måndag-fredag 8-16.40

HSC-biblioteket

Humanistiskt-Samhällsvetenskapligt Centrum
Kyrkogårdsgatan 10, Box 513, 751 20 Uppsala
Telefon 18 14 60 Telefax 18 14 69

måndag-torsdag 9-20
fredag 9-19, lördag 10-15

ILU-biblioteket

Institutionen för lärarutbildning
Seminariegratan 1, Box 2136, 750 02 Uppsala
Telefon 18 25 00 (växel) eller 18 24 09

måndag-fredag 8-16.40

Juridiska biblioteket

Trädgårdsgatan 1, Box 512, 751 20 Uppsala
Telefon 18 20 06 Telefax 15 27 14

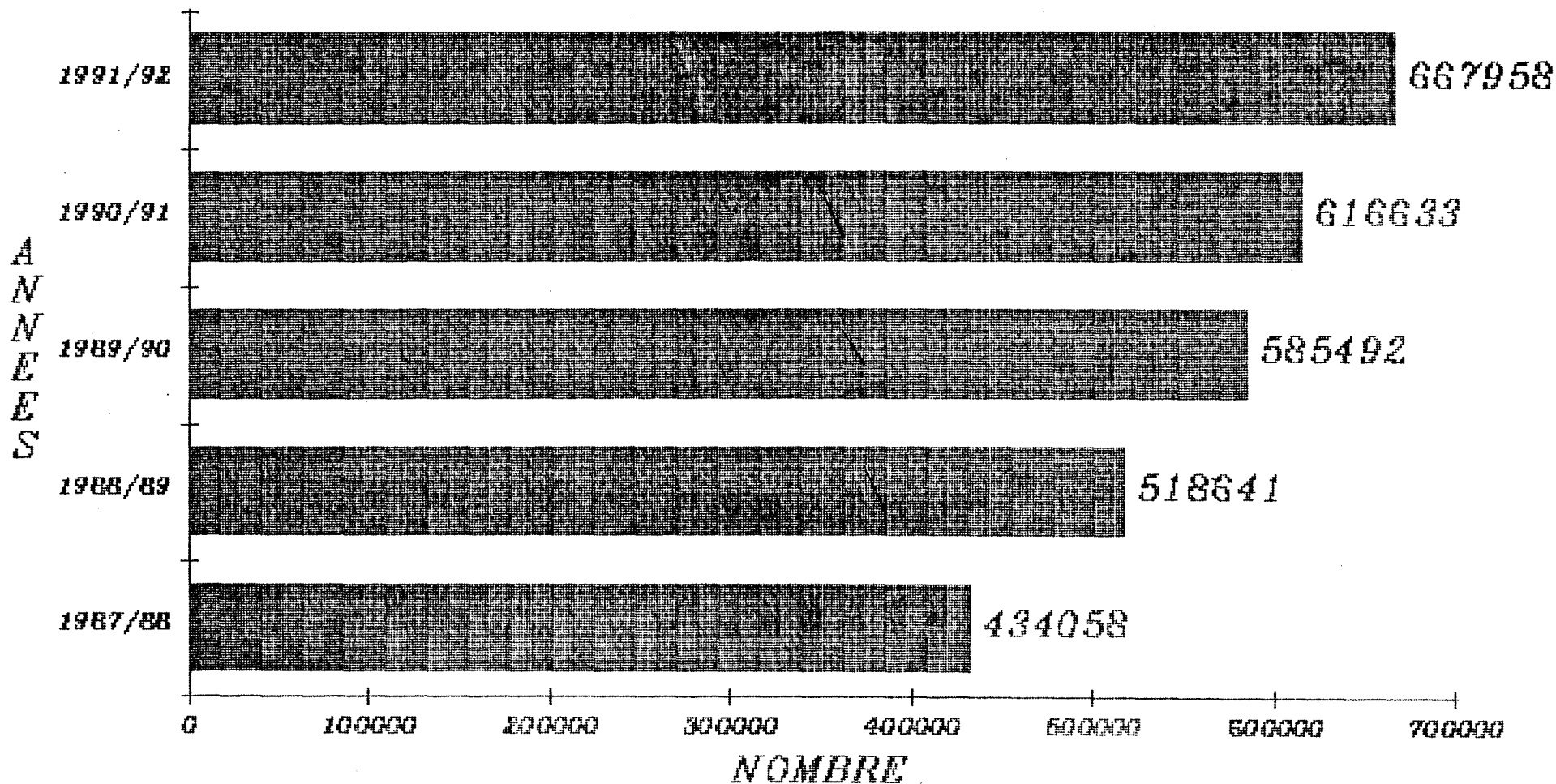
Låneexpeditionen:
måndag-tisdag 9-12, 14-16.30
onsdag 9-12, 16.30-20
torsdag-fredag 9-12, 14-16.30

Medicinska biblioteket

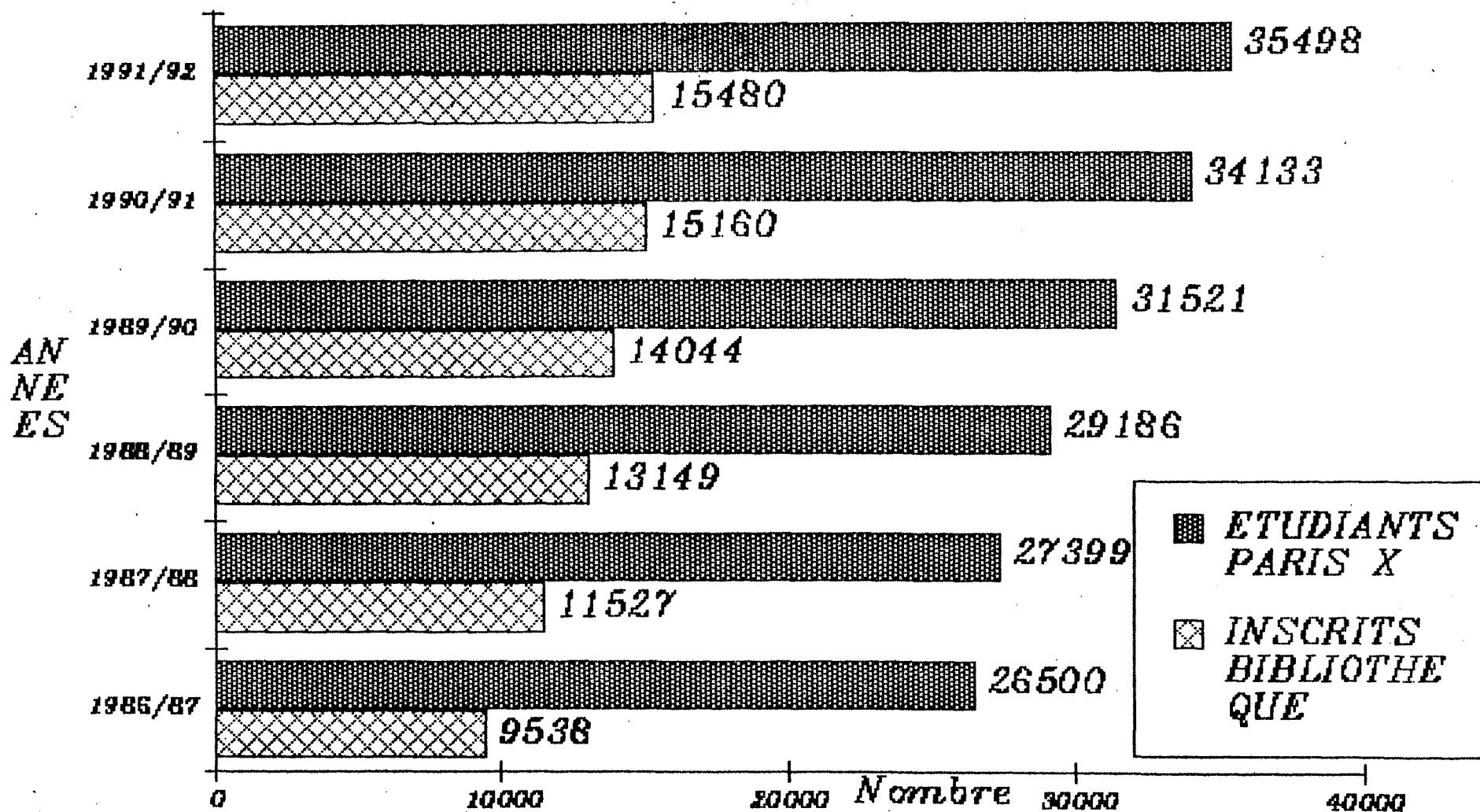
Akademiska sjukhuset, ing. 10, 751 85 Uppsala
Telefon 66 35 31 Telefax 50 36 14

måndag-fredag 8-16.40

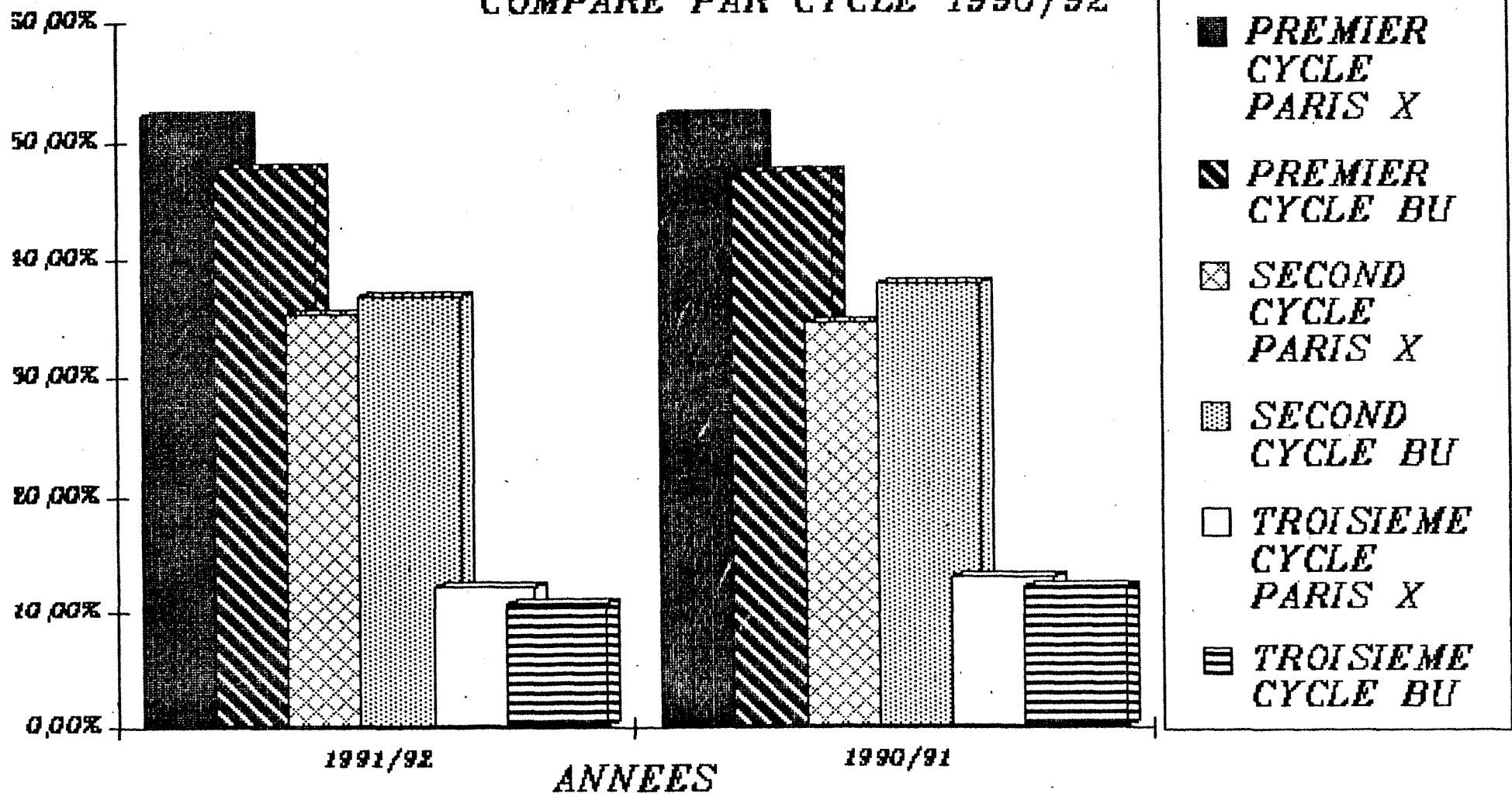
FREQUENTATION ANNUELLE 1987/92 (Nombre d'entrées)



NOMBRE D'ETUDIANTS INSCRITS PARIS X / BIBLIOTHEQUE 1986/92



**ETUDIANTS INSCRITS PARIS X / BIBLIOTHEQUE - POURCENTAGE
COMPARE PAR CYCLE 1990/92**



Extr. de : "Evaluation statistique de l'activité 1990-1991" de BU Paris X Nanterre

LIVRES : inventaire 1990
(actualisé en janvier 1991)

I - NOMBRE DE VOLUMES

- LIBRE ACCES :	196 710	69,63 %
* Consultation sur place	124 819	
* Prêt	69 627	
* Audio-cassette	2 260	
* CDROM	4	
- MAGASIN	85 805	30,37 %
* Monographie	81 917	
* Thèses	3 840	
* Vidéo-Cassettes	48	
- LIVRE EN COURS D'INTEGRATION		
* Fonds BUCEM	33 000 (non inscrits)	
Total des documents inscrits :	282 515	

II - REPARTITION DES LIVRES

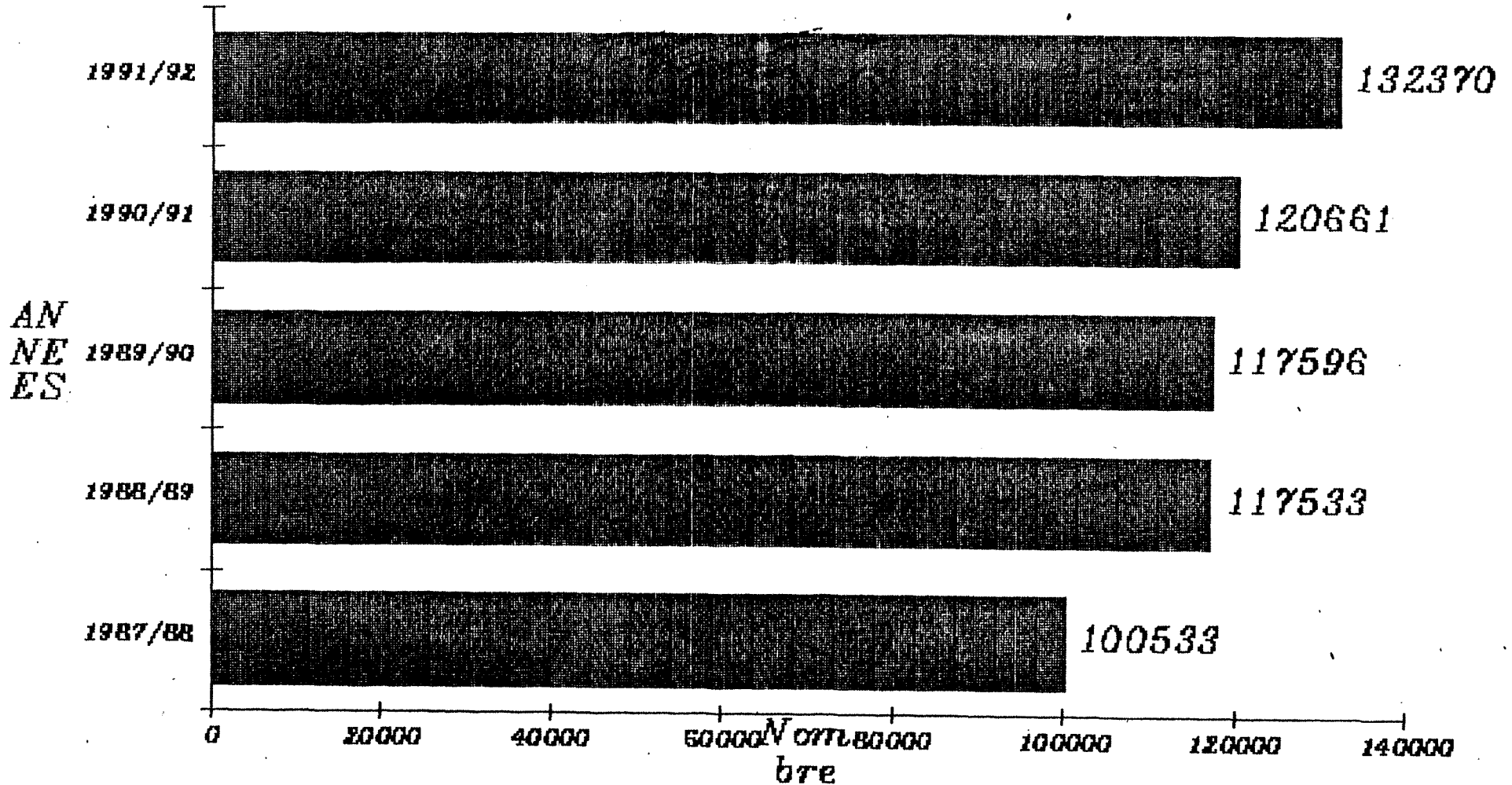
	EN CONSULTATION SUR PLACE :	AU PRET
- SALLE GENERALITES	6 945	537
- DROIT	21 013	12 072
- SCIENCES ECONOMIQUES	14 202	8 322
- LETTRES	40 729	25 556
- SCIENCES HUMAINES	41 322	23 181

III - NOMBRE DE VOLUMES PAR ETUDIANT :

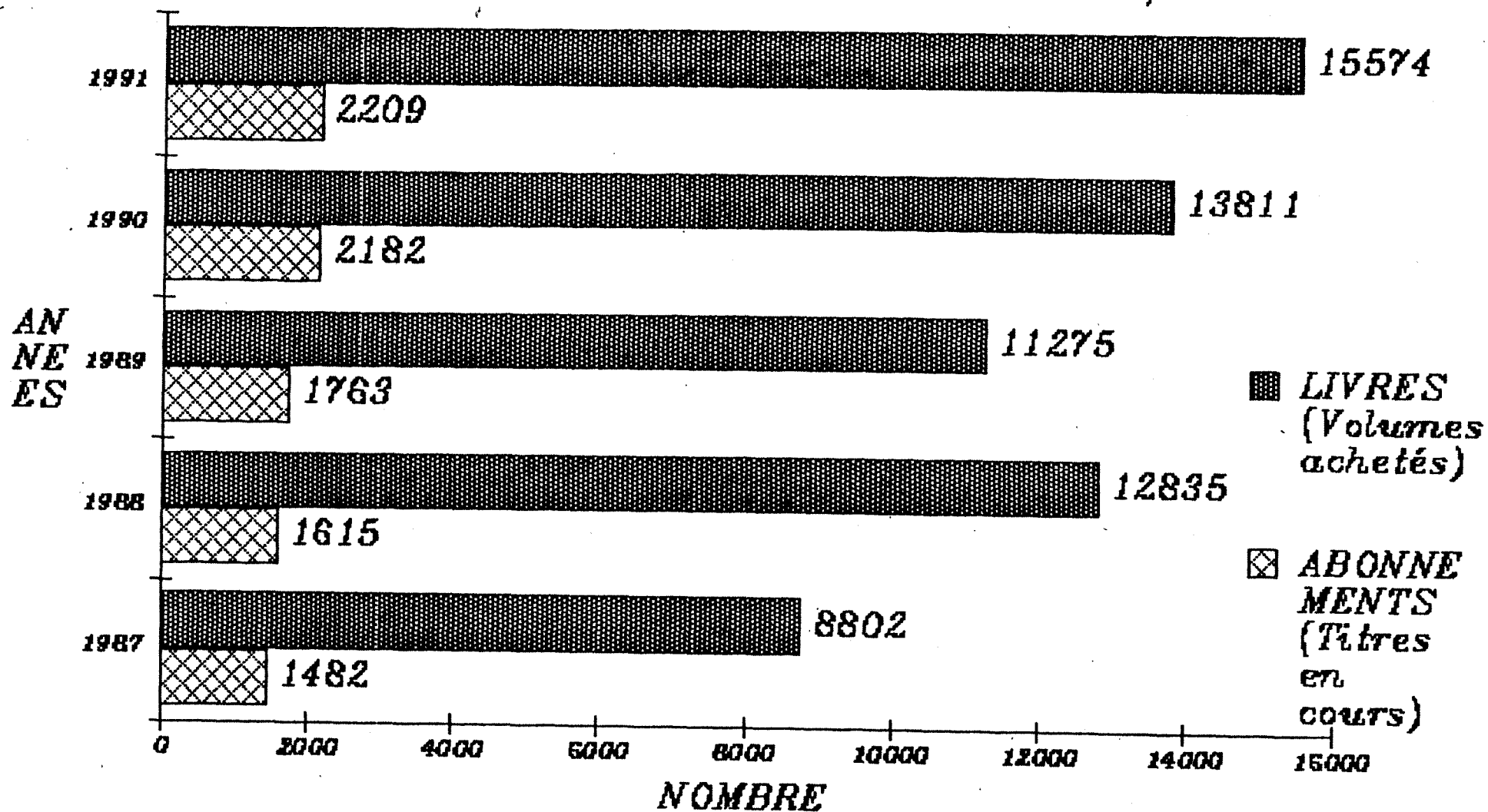
Nombre total de livres par étudiant	8,62 ⁽¹⁾
En consultation sur place	AU PRET
DROIT 2,80	1,60
SC. ECO 2,93	1,72
LETTRES 6,47	4,05
SC. HUM. 4,22	2,36

⁽¹⁾ Rappel = nombre total de livres par étudiant à	
- New-York University	60
- Bibliothèque universitaire et Fédérale de Francfort	300
- University of Harvard	750
- University of Princeton	800

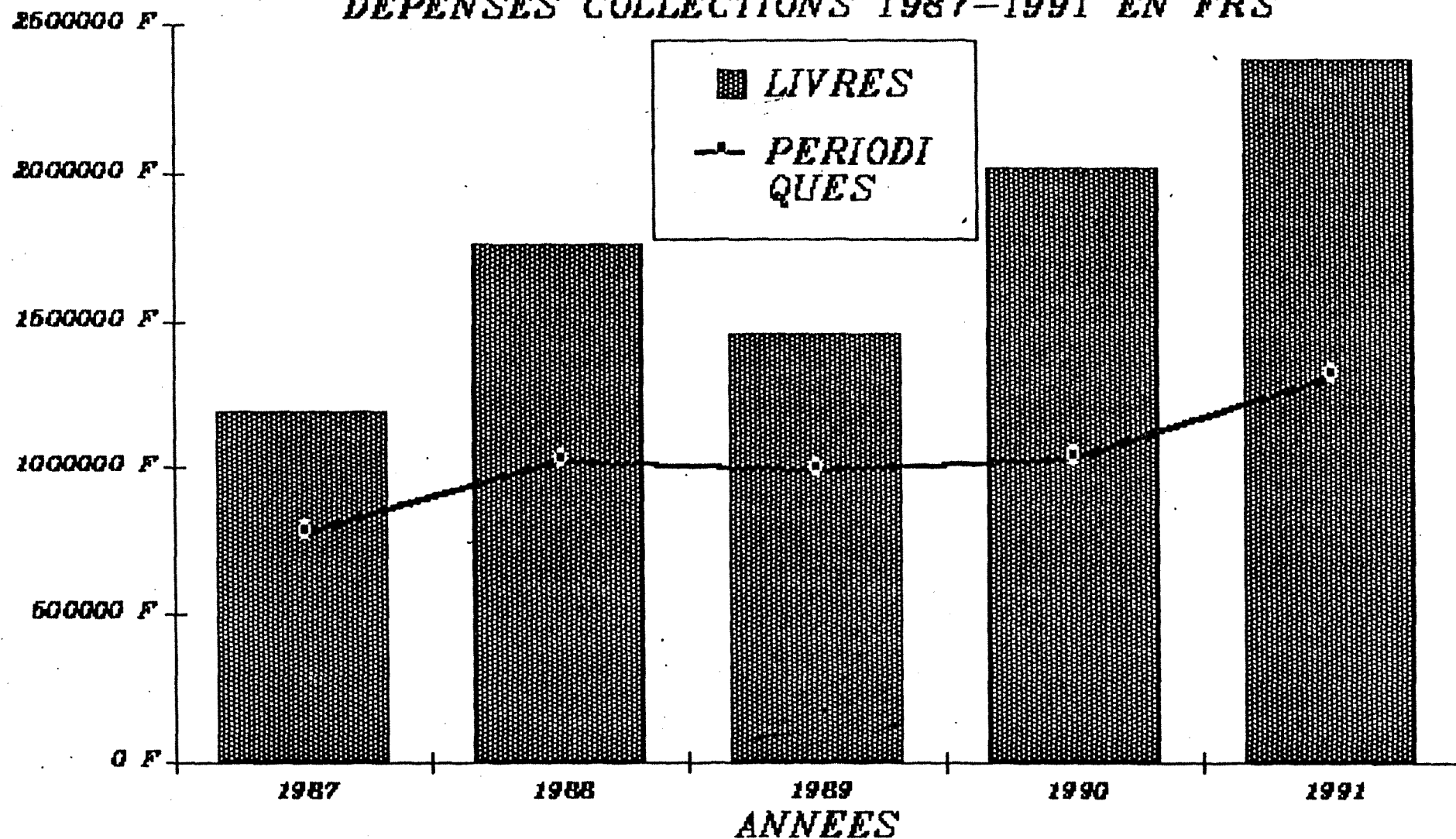
B.U. PRET A DOMICILE 1987/92
(Nombre de prêts effectués/an)



DEVELOPPEMENT DES COLLECTIONS 1987/91

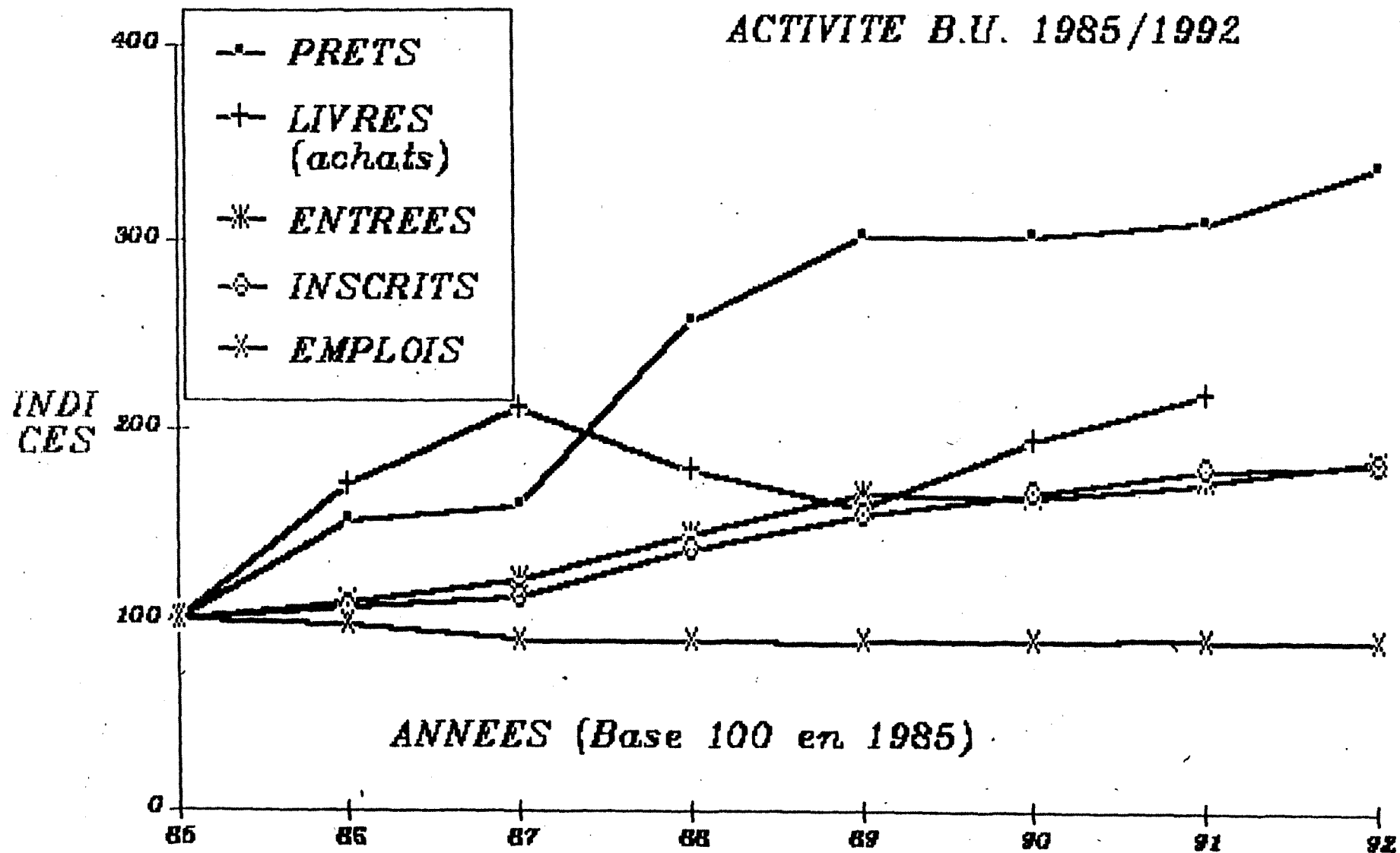


DEPENSES COLLECTIONS 1987-1991 EN FRS



Extr. de : "Evaluation statistique de l'activité 1990-1991" de BU Paris X Nanterre

ACTIVITE B.U. 1985/1992

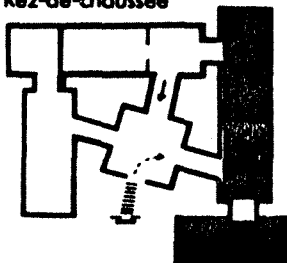


- Amélioration des services de la Bibliothèque Universitaire/
Niveau d'étude (en VA) :

niveau améliorations		1er cycle	2ème cycle	3ème cycle
élargiss ^t des horaires	oui	270 (1)	212 (2)	43 (2)
	non	247	186	57
Augmentation durée prêt	oui	147	86	20
	non	370	312	80
augmentation nombre prêt	oui	239 (2)	181 (3)	47 (1)
	non	278	217	53
Dvpt recherche informatisé	oui	53	49	22
	non	464	349	78
renouvellement ouvrages anciens	oui	226 (3)	239 (1)	42 (4)
	non	291	159	58
encadrement personnel	oui	70	52	13
	non	447	346	87
moins de bruit	oui	103	79	22
	non	414	319	78
salles de travail collectif	oui	122	48	9
	non	395	350	91
augmentation du nombre photocopieurs	oui	201 (4)	173 (4)	43 (2)
	non	316	225	57
suggestions	oui	42	38	13
	non	475	360	87

Extr. de : "Rapport de synthèse". Conception Ouest

Rez-de-chaussée



- Audiovisuel 003
- Bibliographie 01
- Bibliothèques, bibliothéconomie 02
- Édition 002.3
- Encyclopédies, dictionnaires 03
- Livre, documentation 002
- Presse, information 07



- Droit de l'économie Kf
- Droit international Kj
- Droit privé K
- Droit public J
- Généralités G
- Histoire du droit H
- Sciences politiques Jo



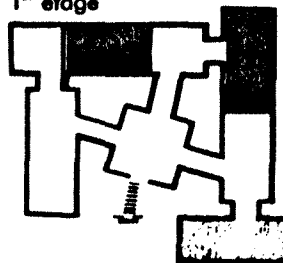
- Toutes disciplines



PÉRIODIQUES

- Toutes disciplines

1^{er} étage



- Démographie, environnement Lc-Ld
- Économie générale La
- Économie internationale . Lq-Lr
- Histoire, systèmes et structures Le-Lf
- Instruments d'analyse Lb
- Macroéconomie Lk-m-n-o
- Microéconomie Lg-Lj
- Monnaie, finances Ll
- Travail, emploi Lp



- Allemand, langues germaniques 803/830
- Anglais, américain 802/820
- Espagnol, portugais 806/860
- Français 804/840
- Italien 805/850
- Latin, grec 807/875
- Linguistique 80/82
- Russe, langues orientales 808/882



- Arts 7
- Ethnologie 39
- Géographie 91
- Histoire 93/99
- Informatique 68
- Philosophie 1
- Psychologie 15
- Religions 2
- Sciences 5/6
- Sociologie 301
- Théâtre, cinéma 79

BIBLIOGRAPHIE

SERVICE DE REFERENCE

BARROCHE, Marie-Claude. Les Services de Référence : deux journées de réflexion : compte-rendu. *Bulletin d'Informations de l'Association des Bibliothécaires français*, 1er Trimestre 1992, n°154, P. 29-32

DALLAS, Larayne. The future of the Reference Service : a response. *College and Research libraries. News*, October 1988, vol. 49, n°9, p. 582-584

DEMO, Teresa L. , Mc LURE, Charles R. Information and Referral in the Academic library : lessons in attitude and service from the Public library. *The Reference librarian*, 1988, vol. 21, p. 95-108

DILLON, Dennis. The future of Reference Service : discussion summary. *College and Research libraries. News*, October 1988, vol. 49, n°9, P. 587-589

ELZY Cheryl, NOURIE Alan, LANCASTER F.W. Evaluating Reference Service in a large academic library. *College and Research libraries*, September 1991, vol. 52, n°5, P. 454-465

Encyclopedia of library and Information Science. New-York; Basel : M, Dekker, 1980

FORD, Barbara J. Reference Service : past, present and future. *College and Research libraries. News*, October 1988, vol. 49, n°9, P. 587-582

FREIDES, THELMA. Current trends in Academic libraries. *Library trends*, winter 1983, vol. 31, N°3, p. 457-474

KATZ, William A. Introduction to reference work. 5è Ed. New-York : Mac Graw-Hill, 1987. 2 vol, 397 p. + 237 p. (Mac Graw-Hill Series in library Education)

The Librarian and Reference Service / Selected by Arthur Ray Rowland. Hamden : The Shoe String Press, 1977. 281 p.

MARINET, Anne. Le Téléphone public d'information. *Bulletin des Bibliothèques de France*, Mai-Juin 1984, vol. 29, N°3, p. 208-219

ORGREN, Carl F. RICE, James. The current trends and controversies in the literature of Reference Services and their implications for the practice of Reference work. *The Reference librarian*, 1986, vol. 14, P. 1-15

ROCHARD, Marie-France. Renseignements par téléphone à la BIU Sciences de Lyon. *Bulletin des Bibliothèques de France*, mars-avril 1983, vol. 28, n°2, P. 193-194

ROHSTEIN, Samuel. The making of a Reference librarian. *Library trends*, winter 1983, vol. 31, N°3, p. 435-442

UPPSALA

Carolina Rediviva : byggnadens historia från 1810 talet till 1980 talet, with an english summary. Uppsala : Acta Bibliothecae R. Universitatis Upsaliensis, 1986, vol. XXV

JOHANNISSON, Karin. A life of learning : Uppsala University during five centuries. Uppsala Univ. PRESS, 1989, 135 p.

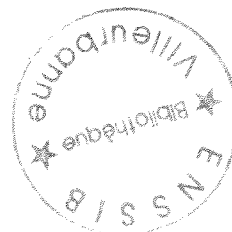
LIDMAN, Toma. Libraries in Sweden. Stockholm : The Swedish Institute, 1989 (n.p).

LINE, MAURICE B. THE Changing role of Nordic Academic Research and Special libraries. *Nordinfo*, 1992, vol. 22, 139 p.

UNIVERSITETS-OCH HÖGSKOLEÄMBETET. Swedish Higher Education : in english. Stockholm : UHA : The Swedish Institute, 1992

UPPSALA UNIVERSITETS BIBLIOTEK. Anslagsframställning 1993/94 1995/96. Uppsala : UUB, 1992, 112 p.

NANTERRE



BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE PARIS-X NANTERRE. Evaluation statistique de l'activité 1990-1991. Nanterre : BU, 1991, (60 p)

BAYLE, Thierry. Des "BU" pour l'an 2000. *Le Monde de l'Education*, Novembre 1990, p. 62-65

CARBONE, Pierre. Les Bibliothèques universitaires, dix ans après le rapport Vandevoorde. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, vol. 37, N°4, p. 46-58

FAYET, Sylvie. HEUSSE, Marie Dominique. Le Public étudiant à la Bibliothèque interuniversitaire de Toulouse. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, vol. 37, N°3, p. 44-51

FRANCE. Ministère de l'Education nationale. Annuaire des Bibliothèques universitaires et des grands établissements. Paris : La Documentation française, 1992. 116 p.

France. Ministère de l'Education nationale. Les Bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'Etat ministre de l'Education nationale, de la Jeunesse et des Sports / André Miquel. Paris : la Documentation française, 1989, 79 p.

JOLLY, Claude. RENOULT Daniel. Le public des bibliothèques universitaires de Lettres et Sciences humaines dans la région parisienne : une première approche. *Le Débat*, septembre-octobre 1988, vol. 51, p. 103-107

LE MAREC, Joëlle. Dialogue ou labyrinthe ? la consultation des catalogues informatisés par les usagers. Paris : Bibliothèque Publique d'Information : Centre Georges Pompidou, 1989, 91 p.

LEMAU, Elisabeth. La Bibliothèque universitaire de Rennes 2 - Haute Bretagne : bilan de la contractualisation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, vol. 37, N°2, p. 8-19

NOUAL, Rémi. GOULLEY Caroline. Bibliothèque universitaire de Nanterre : rapport de synthèse. Nanterre : Conception Ouest-Junior Entreprise de l'Université de Paris X, 1991, 80 p.

RENOULT, Daniel. La Rénovation des bibliothèques universitaires, trois ans après le rapport Miquel. *Le Débat*, mai-août 1992, n° 70, P. 130-142

RENOULT, Daniel. SAFAVI, Geneviève. Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, vol. 34, N°6, p. 514-519



959598G