

Claude GUIDI ; Jérémie THEODOLOZ ; Guilaine VITTOZ

ÉVALUATION DE LA BIBLIOTHEQUE CENTRALE DE L'EPFL

Propositions concernant le système de classement,
la mise en espace et la signalétique

Travail de diplôme présenté au
Département Information Documentaire
Haute Ecole de Gestion de Genève

Genève, 2004

RESUME

Le mandat, émis par le directeur de la Bibliothèque Centrale (BC) de l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL), M. David Aymonin, consiste à porter un regard extérieur et professionnel sur son institution, afin d'identifier des actions à mener pour satisfaire les publics et augmenter le taux d'utilisation de la collection. Pour cela, il convient d'analyser les habitudes des utilisateurs et le fonctionnement général de la bibliothèque et y porter un regard critique. Une attention particulière est donnée aux systèmes de classement à proposer, tout en analysant la mise en espace et la signalétique adéquates. Sondages, entretiens et questionnaires permettent de donner des pistes à suivre. En parallèle, une recherche documentaire approfondie est effectuée pour voir si d'autres institutions peuvent inspirer des solutions.

Des propositions sont faites en variant les paramètres de coûts, de temps de réalisation et de satisfaction générale, tout en proposant un scénario idéal. En fin de travail, des recommandations générales sont faites par rapport à des aspects connexes au mandat, qui ressortent de l'analyse réalisée.

Le présent mémoire retrace les différentes étapes de réalisation, entretiens, visites d'institutions, recherches et propositions de scénarii. La démarche tient compte des limites physiques du lieu et d'autres paramètres, tout en visant une solution idéale par rapport à la situation actuelle. Il servira de base de discussion pour permettre à la BC d'évoluer vers l'une ou l'autre des propositions, afin de satisfaire les usagers et les professionnels.

MOTS-CLES

Bibliothèque scientifique – Système de classement – Mise en espace – Signalétique – Centres d'intérêt – DEWEY – EPFL – Enquête de satisfaction – Libre accès

MANDANT

Bibliothèque Centrale

Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne

EPFL-Ecublens

CH-1015 Lausanne

Tél : 021 693 2153

Internet : <http://library.epfl.ch/>

Personne responsable : David Aymonin, directeur

E-mail : david.aymonin@epfl.ch

CONSEILLER PEDAGOGIQUE

Michel Gorin

Haute Ecole de gestion - Dép. Information documentaire

Rte de Drize 7

CH 1227 Carouge

Tél : 022 388 17 88/52

E-mail : michel.gorin@heg.ge.ch

"Les propos émis dans ce travail n'engagent
que la responsabilité de leurs auteurs"

En raison de l'évolution constante du libre accès de la Bibliothèque Centrale de l'EPFL, nous avons décidé d'arrêter son analyse à la date du 1^{er} juin 2004. Tous changements survenus après cette date ne sont donc pas pris en compte dans notre travail.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier les personnes suivantes, qui tout au long de la réalisation de notre mémoire nous ont aidés, ont été présentes et ont accepté de nous accorder un peu de leur temps :

Notre conseiller pédagogique, **Michel Gorin**, qui a été très présent et qui a su nous faire des critiques intelligentes et constructives,

Notre mandant, **David Aymonin**, directeur de la Bibliothèque Centrale,
Toute l'équipe de la BC qui ont accepté de répondre à nos questions et qui ont su être disponibles,

Notre expert-jurée, **Marie-Claude Matthey**, Bibliothécaire à l'Ecole d'Ingénieurs et d'Architectes de Fribourg,

Nos relecteurs qui ont dû corriger nos nombreuses coquilles à savoir, **Françoise Duchoud**, **Cristina Mera**, **Dominique Suisse**, **Saskia Théodoloz** et **Béatrice Vittoz**,

Daisy McAdam et **Renato Scariati** de la Bibliothèque des Sciences Économiques et Sociales de l'Université de Genève, **Mary-Clotilde Berthouzoz** de la Bibliothèque-Médiathèque de Sierre, **Louissette Chabloz** du Centre de Ressources et de Documentation Pédagogiques de Genève, **Pascal Hauenstein** de la Bibliothèque de Sciences II de l'Université de Genève, section chimie, biologie et pharmacie qui nous ont accueillis et ont su répondre à nos questions,

Les bibliothèques de faculté de l'EPFL qui ont mis à disposition de leurs lecteurs nos questionnaires et qui les ont récoltés, ainsi que tout ceux qui nous ont répondu sur Swiss-Lib et Biblio-Fr, notamment **Pedro Nari**, étudiant à la HEG.

TABLE DE MATIERES

1	INTRODUCTION	9
1.1	MANDAT	9
1.2	OBJECTIFS DU MANDAT	11
1.3	STRUCTURE DU PRESENT MEMOIRE	12
2	CONTEXTE GENERAL DE LA BC	14
2.1	L'ECOLE POLYTECHNIQUE FEDERALE DE LAUSANNE	14
2.2	HISTORIQUE	15
2.3	MISSIONS	16
2.4	RESSOURCES HUMAINES.....	16
2.5	LES DIFFERENTS SERVICES DE LA BC	17
2.5.1	<i>Inforef</i>	17
2.5.2	<i>Traidoc</i>	17
2.5.3	<i>Indexation, périodiques et économat</i>	17
2.5.4	<i>Prêt et gestion des collections</i>	18
2.5.5	<i>La direction</i>	18
2.5.6	<i>La bibliothèque électronique</i>	18
2.5.7	<i>Coordination NEBIS et catalogues</i>	19
2.5.8	<i>L'informatique pour les utilisateurs et les collaborateurs</i>	19
2.6	LES SERVICES OFFERTS AUX DIFFERENTS PUBLICS	20
2.7	FINANCES.....	21
2.8	PROJETS	22
2.9	LES FONDS	23
3	SYSTEME DE COTATION	24
3.1	LA COLLECTION PRINCIPALE (LACC)	24
3.2	LA COLLECTION D'ENSEIGNEMENT (COEN)	25
3.3	LES DICTIONNAIRES ET ENCYCLOPEDIES	25
3.4	LE PRIN OU LES OUVRAGES DE REFERENCE.....	26
3.5	CDU	27
3.6	EXCLUS DU PRET	28
3.7	ÉTIQUETTES	28
4	ARCHITECTURE	30
4.1	MISE EN ESPACE.....	32
4.1.1	<i>2^{ème} étage : Entrée</i>	32
4.1.2	<i>1^{er} étage</i>	37
4.1.3	<i>Rez-de-chaussée</i>	39
4.2	MOBILIER.....	40
5	SIGNALETIQUE.....	41

6	ANALYSE DES PRATIQUES ET DES BESOINS	44
6.1	LES PUBLICS.....	44
6.2	LES MOYENS D'ENQUETE	46
6.2.1	<i>Le questionnaire</i>	46
6.2.2	<i>L'entretien</i>	47
6.2.3	<i>Le sondage</i>	47
6.3	QUESTIONNAIRE POUR LES UTILISATEURS.....	48
6.3.1	<i>L'élaboration du questionnaire</i>	48
6.3.2	<i>La diffusion du questionnaire</i>	49
6.4	SONDAGE GENERAL.....	50
6.5	ENTRETIENS AVEC LES PROFESSIONNELS	51
7	SYNTHESE DES RESULTATS.....	53
7.1	LES QUESTIONNAIRES.....	53
7.1.1	<i>Public</i>	53
7.1.2	<i>Raison de la venue à la BC</i>	59
7.1.3	<i>Places et conditions de travail</i>	62
7.1.4	<i>Recherche des documents et classement</i>	64
7.1.5	<i>Satisfaction générale vis à vis de la BC</i>	70
7.1.6	<i>Récapitulatif et remarques supplémentaires</i>	76
7.2	LES SONDAGES	79
7.2.1	<i>Les sondés</i>	79
7.2.2	<i>Le mode de rangement</i>	80
7.2.3	<i>La mise en espace</i>	81
7.2.4	<i>Le mode de classement</i>	81
7.2.5	<i>Les remarques</i>	82
7.3	LES ENTRETIENS.....	83
7.3.1	<i>Le personnel de la BC</i>	83
7.3.2	<i>La collection</i>	86
7.3.3	<i>La mise en espace</i>	87
7.3.4	<i>Le système de cotation</i>	88
7.3.5	<i>La signalétique</i>	89
7.3.6	<i>Les commentaires</i>	90
7.4	PREMIERES CONSTATATIONS	91
8	LITTERATURE PROFESSIONNELLE	94
8.1	METHODOLOGIE.....	94
8.2	SYNTHESES	96
8.2.1	<i>Bibliothèques universitaires</i>	96
8.2.2	<i>Classification et système de classement</i>	97
8.2.3	<i>Classement par centres d'intérêt (CI)</i>	100
8.2.4	<i>La mise en espace</i>	103
8.2.5	<i>La signalétique</i>	106
8.3	BIBLIOTHEQUES DE REFERENCES	108
8.4	CONCLUSION.....	109

9	PROPOSITIONS DE SOLUTIONS	111
9.1	SOLUTION 1 : NE RIEN CHANGER	112
9.1.1	<i>Le classement</i>	112
9.1.2	<i>La mise en espace</i>	115
9.1.3	<i>La signalétique</i>	117
9.2	SOLUTION 2 : DES CENTRES D'INTERET IMPLANTES SUR LE SYSTEME DE CLASSEMENT ACTUEL.....	120
9.2.1	<i>Le classement</i>	120
9.2.2	<i>La mise en espace</i>	125
9.2.3	<i>La signalétique</i>	127
9.3	CHOIX ENTRE DEUX CLASSIFICATIONS CONNUES.....	130
9.3.1	<i>CDD versus LCC</i>	131
9.3.2	<i>Caractéristiques comparées de la LCC et de la CDD</i>	136
9.4	SOLUTION 3 : LA CLASSIFICATION DEWEY	139
9.4.1	<i>Le classement</i>	139
9.4.2	<i>La mise en espace</i>	144
9.4.3	<i>La signalétique</i>	148
9.5	SOLUTION 4 : DES CENTRES D'INTERET IMPLANTES SUR UNE CLASSIFICATION DEWEY.....	150
9.5.1	<i>Le classement</i>	150
9.5.2	<i>La mise en espace</i>	154
9.5.3	<i>La signalétique</i>	156
9.6	SOLUTIONS REJETEES : LES CLASSIFICATIONS MAISON	159
9.6.1	<i>Une classification maison créée de A à Z</i>	159
9.6.2	<i>Une classification maison reprise d'une bibliothèque de même typologie que la BC</i>	161
10	MISE EN RAPPORT DES PROPOSITIONS	163
10.1	COMPARAISON.....	163
10.2	ESTIMATION DES COUTS	165
10.2.1	<i>Définition des tâches</i>	166
10.2.2	<i>Temps des tâches</i>	168
10.2.3	<i>Temps effectif pour chaque proposition</i>	172
10.2.4	<i>Nombre de personnes nécessaires pour réaliser les tâches</i>	174
10.2.5	<i>Durée des solutions</i>	175
10.2.6	<i>Personnels impliqués</i>	177
10.2.7	<i>Coûts pour chacune des propositions</i>	179
10.2.8	<i>Remarques</i>	181
10.3	MISE EN ŒUVRE	182
10.3.1	<i>CI implantés sur le système actuel</i>	183
10.3.2	<i>Classification Dewey</i>	184
10.3.3	<i>CI implantés sur la classification Dewey</i>	185
10.4	TABLEAU RECAPITULATIF DES POINTS PRINCIPAUX.....	187

11 RECOMMANDATIONS GENERALES.....	190
11.1 LE DESHERBAGE.....	190
11.1.1 Dans le libre accès.....	190
11.1.2 Dans le magasin.....	191
11.1.3 De manière générale.....	191
11.2 LE CATALOGUE NEBIS.....	192
11.3 POLITIQUE D'ACQUISITION.....	193
11.4 LE BRUIT.....	193
11.5 LA LUMIERE.....	194
11.6 LE RESPECT MUTUEL.....	194
11.7 LA FORMATION A LA BC.....	195
11.8 LA CONVIVIALITE.....	195
11.8.1 Les périodiques scientifiques et la presse quotidienne.....	195
11.8.2 La lecture plaisir.....	196
11.8.3 Le mobilier.....	196
11.8.4 L'accès à Internet.....	197
11.8.5 Les conditions de travail.....	197
11.9 LA DISTINCTION BUREAU DE PRET/INFOREF.....	198
12 CONCLUSION.....	199
13 LEXIQUE.....	204
14 ABREVIATIONS.....	207
15 BIBLIOGRAPHIE.....	208
15.1 BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES ET SCIENTIFIQUES.....	208
15.2 SYSTEME DE CLASSIFICATION.....	209
15.3 MISE EN ESPACE EN BIBLIOTHEQUE.....	214
15.4 SIGNALETIQUE.....	216
15.5 OUTILS DE GESTION DES BIBLIOTHEQUES.....	217

1 INTRODUCTION

1.1 MANDAT

Suite à son engagement à la Bibliothèque Centrale de l'EPFL¹ en 2003, M. Aymonin a remarqué des dysfonctionnements dans le libre accès de la bibliothèque. Il souhaiterait aujourd'hui avoir un regard professionnel et extérieur sur son institution.

De plus, constatant que la fréquentation de la bibliothèque n'est pas optimale, notamment du fait de la concurrence des bibliothèques de faculté, le directeur aimerait identifier des actions à mener pour satisfaire les publics et augmenter le taux d'utilisation de la collection.

Il s'agit donc d'analyser le public de la bibliothèque, d'identifier ses besoins, d'analyser ses pratiques de recherche, de mesurer l'écart entre les attentes et les services fournis. L'avis des professionnels doit également être pris en compte, tout en étant conscient que leur vision de la bibliothèque et leurs critères de satisfaction ne sont pas les mêmes que ceux des utilisateurs. Il faut donc réaliser deux techniques d'enquête différentes, deux analyses complémentaires, pour bien rendre compte des volontés de chacun. Tous ces éléments auront pour but d'élaborer des propositions de scénarii sur la mise en espace des fonds, sur la signalétique et surtout sur le système de cotation. Pour le choix de ces propositions, les axes de la politique documentaire en cours à la BC sont des points essentiels dont il faut tenir compte. Par ailleurs, il est important de se servir des compétences et de l'expérience acquises par les professionnels de la BC.

¹ Pour toute abréviation ou vocabulaire professionnel, nous vous conseillons de vous reporter au lexique en fin de mémoire.

Précisons que les recommandations qui doivent être faites peuvent être des propositions d'amélioration du système existant, mais également des propositions de refonte totale du libre accès. C'est en effet pour donner un regard analytique, critique et créatif tant sur les habitudes des utilisateurs que sur le fonctionnement général de la bibliothèque que nous avons été mandatés.

1.2 OBJECTIFS DU MANDAT

Après une analyse de notre mandat, voici les objectifs que nous souhaitons atteindre. Ils servent de point de départ et de fil conducteur au travail qui va suivre. Les objectifs sont présentés dans l'ordre chronologique de leur réalisation.

I Déterminer les habitudes et besoins, les satisfactions et insatisfactions des utilisateurs par le biais d'une première enquête.

Afin de mener une enquête représentative, nous allons identifier tous les types d'utilisateurs possibles, y compris les utilisateurs potentiels

II Déterminer les habitudes de travail des professionnels travaillant à la BC, ainsi que leur avis sur la situation actuelle et leurs propositions de solutions, cela par le biais d'une seconde enquête.

III Analyser le système de cotation, la structure physique et la mise en espace afin d'identifier les points forts et les points faibles de la Bibliothèque Centrale sous la forme d'une synthèse.

Pour cela nous comparerons la BC à d'autres bibliothèques spécialisées, et nous nous baserons sur la littérature professionnelle.

IV Proposer plusieurs solutions concrètes qui peuvent être réalisables à plus ou moins long terme et qui tiennent compte des limites budgétaires, comme de la structure physique, de la mise en espace et du système de cotation.

Ces propositions de solutions se baseront sur les résultats de notre analyse et sur les enquêtes.

1.3 STRUCTURE DU PRÉSENT MÉMOIRE

Notre mandat étant dans un premier temps de faire une analyse de l'existant de la Bibliothèque Centrale, puis de proposer des solutions en fonction de cet existant, nous avons décidé de suivre cette démarche pour la structure de ce mémoire.

Ainsi, nous commençons par une description assez détaillée de la BC dans son état actuel : l'historique de la bibliothèque, les autorités dont elle dépend, ses missions, les différents services, en bref tout ce qui peut aider à comprendre l'organisation interne de la BC. Puis, comme ce mémoire porte plus particulièrement sur le système de classement, la mise en espace et la signalétique, nous approfondissons les descriptions concernant chacun de ces sujets, afin que le lecteur puisse se rendre compte le mieux possible de la situation. Cette description de l'existant se veut objective, nous ne donnons donc pas notre avis, mais présentons les faits tels qu'ils sont.

L'étape suivante de notre travail est d'effectuer une analyse des besoins de la bibliothèque, c'est-à-dire de déterminer les habitudes et besoins, les satisfactions et insatisfactions des utilisateurs, mais également de connaître l'avis, les exigences et les habitudes de travail des professionnels de la BC. Nous présentons donc la méthodologie de cette analyse, puis une synthèse détaillée des résultats.

Afin de mieux connaître les différents sujets auxquels se rapporte ce mémoire, nous avons effectué des recherches dans la littérature professionnelle. Ainsi nous présentons de brèves synthèses de nos lectures sur les systèmes de classement, la mise en espace et la signalétique.

Vient ensuite la description de nos quatre solutions, chacune étant détaillée et mettant en place des propositions pour le système de classement, la mise en espace et la signalétique. Les avantages et inconvénients des différentes options sont également abordés. Chacun des scénarii tient bien entendu compte de

l'existant de la BC, de l'analyse des besoins que nous avons effectuée ainsi que de la littérature professionnelle.

Puis, nous comparons les différentes propositions, évaluons leurs coûts et abordons la question de leur mise en œuvre. Un tableau récapitulatif permet de voir en un seul coup d'oeil les différents points forts et points faibles de chacune de nos solutions.

Certaines remarques et critiques ne sont pas présentées dans les solutions, car elles n'entrent que peu dans le cadre de notre mandat. Nous avons donc décidé de créer un chapitre spécifique, car nous trouvons dommage qu'elles ne soient pas mentionnées dans ce mémoire.

Nous terminons enfin par un bilan de notre travail, en estimant ses limites et les problèmes rencontrés, puis en récapitulant nos diverses solutions.

2 CONTEXTE GENERAL DE LA BC

2.1 L'ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE LAUSANNE

L'école spéciale de la Suisse française est créée en 1853. En 1903, elle est rattachée à l'Université de Lausanne et devient l'EPUL. En 1969, elle est rattachée à la Confédération. Après de nombreux déménagements, l'école Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL) s'installe dans la plaine d'Ecublens en 1978.

L'EPFL dépend de la Confédération par le biais du Conseil des EPF. Ce Conseil, désigné par le Conseil Fédéral, est l'organe de pilotage du domaine des EPF. Il décide de l'orientation stratégique et alloue aux six institutions, que sont l'EPFL, l'École Polytechnique Fédérale de Zurich (EPFZ), l'Institut Paul Scherrer (PSI), l'Institut Fédéral de Recherche sur la Forêt, la Neige et le Paysage (WSL), le Laboratoire Fédéral d'Essai des Matériaux et de Recherche (EMPA), l'Institut Fédéral de Recherches pour l'Aménagement, l'Épuration et la Protection des Eaux (EAWAG), les moyens financiers mis à disposition par la Confédération. Il coordonne leurs activités, propose la nomination des présidents et directeurs des institutions au Conseil Fédéral.

En 2003, ont été recensés environ 6100 étudiants et 1200 doctorants pour le seul campus de l'EPFL. Les étudiants et le corps professoral sont d'origine multiethnique, d'où une grande diversité culturelle, dont une communauté anglophone qui est très importante sur le campus.

L'EPFL comprend plusieurs bibliothèques, dont certaines spécifiques pour les facultés et une centrale qui regroupe tous les domaines. Les principales bibliothèques de facultés sont celles d'architecture, de chimie, de physique et de mathématique. Il y a aussi un nombre important de micro-bibliothèques, dans les laboratoires ou les bureaux des professeurs par exemple.

2.2 HISTORIQUE

Dès la création en 1853 de l'Ecole spéciale de la Suisse française, la question d'une bibliothèque s'est posée et n'a pas été ignorée. Le fonds est tout d'abord constitué par des dons des fondateurs.

Voici les diverses évolutions technologiques et logistiques à la BC:

- 1978 Aménagement du fonds à Ecublens, création du libre accès et indexation à l'aide de la CDU.
- 1979 La bibliothèque fournit l'accès aux bases de données en ligne à ses utilisateurs.
- 1983 Décision d'informatiser la bibliothèque en adoptant le système ETHICS (ETH Information Control System) qui est conçu par l'Ecole Polytechnique Fédérale de Zurich pour sa propre bibliothèque.
- 1988 Mise en oeuvre d'ETHICS pour le catalogage et l'indexation.
- 1993 Mise en place du prêt informatisé en lien avec ETHICS et fermeture de l'atelier de reliure pour des raisons budgétaires.
- 1994 Un serveur documentaire, géré par la bibliothèque, offre un accès aux banques de données Science Citation Index et Compendex, sur le réseau informatique local de l'EPFL (pour les ordinateurs Macintosh). Cette même année, la Bibliothèque Centrale crée son site.
- 1996 Les premières offres de périodiques électroniques font leur apparition.
- 1999 Le système ETHICS change de nom et devient NEBIS (Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz) lors de sa migration vers le logiciel de bibliothèque Aleph 500.
- 2000 Accroissement considérable de l'offre de périodiques électroniques, certains titres papiers disparaissent au profit de la version électronique.
- 2003 Arrivée du directeur actuel, David Aymonin. Réaménagement de la bibliothèque en vue d'améliorer les conditions d'accueil du public.

2.3 MISSIONS

La Bibliothèque Centrale (BC) constitue un support de l'enseignement et de la recherche. Pour remplir cette mission, la BC :

- Fournit de l'information et des documents scientifiques et techniques aux utilisateurs : étudiants, chercheurs, corps enseignant, privés, dans les domaines d'enseignement et de recherche de l'EPFL.
- Offre aux utilisateurs - particulièrement aux étudiants de l'EPFL - les outils et les méthodes permettant la recherche documentaire la plus appropriée, de manière autonome.
- Est un lieu de travail, d'étude, de consultation, de rencontre pour la communauté de l'EPFL, notamment les étudiants.
- Met à disposition des départements, institut et utilisateurs ses compétences en matière de gestion de la documentation scientifique et technique.
- Archive et diffuse les thèses de l'EPFL.
- Coordonne et soutient l'activité des autres bibliothèques de l'EPFL.

2.4 RESSOURCES HUMAINES

25 personnes travaillent actuellement, soit 18 équivalents plein-temps: 1 directeur, 1 secrétaire, 1 informaticien, 9 bibliothécaires diplômés, 8 universitaires scientifiques et 5 autres employés avec des formations assez diversifiées. Les collaborateurs participent souvent aux activités de plusieurs services. Au moment de notre étude, 3 personnes étaient en congé maternité.

2.5 LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA BC

La bibliothèque est divisée en huit services:

- L'Inforef (information et référence aux utilisateurs)
- Le Traidoc (traitement des documents)
- L'indexation, le service des périodiques et des licences et l'économat
- Le prêt et la gestion des collections
- La direction
- La bibliothèque électronique
- La coordination NEBIS et catalogue collectif
- L'informatique pour les utilisateurs et les collaborateurs

2.5.1 *Inforef*

L'Inforef s'occupe de l'assistance aux utilisateurs lors de recherches d'articles de périodiques, de brevets, d'actes de congrès, etc., dans les banques de données de littérature scientifique, sur CD-ROM, sur l'Internet ou autres ressources électroniques et papier.

Il a aussi à sa charge la formation à la recherche documentaire et les recherches sur les banques de données en ligne.

2.5.2 *Traidoc*

Le Traidoc est le service qui traite les documents sur l'ensemble de la chaîne documentaire : commande, réception, équipement, catalogage et bulletinage.

2.5.3 *Indexation, périodiques et économat*

Ce service s'occupe des acquisitions, de la cotation et l'indexation. Pour les domaines spécialisés, il fait appel à des chercheurs pour indiquer les clés pour la

cotation. Ce service gère aussi les abonnements des périodiques, les licences électroniques et les fournitures diverses pour l'équipement.

2.5.4 *Prêt et gestion des collections*

Le Prêt gère les emprunts au sein de la bibliothèque, mais également les prêts interbibliothèques. Il s'occupe de la remise en place de la collection dans le libre accès, ainsi que de fournir les ouvrages qui sont dans les magasins aux utilisateurs qui le demandent.

Voici les statistiques de prêts selon NEBIS:

Année	2001	2002	2003
Nombre de prêts	26'968	29'263	28'800

Les statistiques de prêts sont compliquées à calculer avec les nouvelles méthodes de comptabilisation du réseau NEBIS. On trouve donc une différence entre les statistiques de la bibliothèque et celles de l'OFS (Office Fédéral de la Statistique) qui, en 2002, recense 22'293 prêts (soit une différence de presque 7000).

2.5.5 *La direction*

Ce service gère l'ensemble de la bibliothèque et coordonne les relations entre les divers services. Par ailleurs, depuis 2003, la direction de la BC a la mission de coordonner et de soutenir l'ensemble des bibliothèques de l'EPFL.

2.5.6 *La bibliothèque électronique*

Ce service s'occupe de la mise en ligne, de la gestion des accès, de l'administration du serveur, du listing des sites Internet devant être accessibles

depuis les postes publics de la BC. Il met en ligne, pour tout le campus de l'EPFL, l'accès à 60 bases de données bibliographiques dont le Web of Knowledge, WebSPIRS, Pascal, SCIFinder Scholar, Faculty of 1000, CSA Social Sciences Collection etc. Sont également accessibles des encyclopédies et dictionnaires, des normes et des tables de données.

Il gère également un catalogue de périodiques qui regroupe tous les périodiques de l'EPFL qu'ils soient sur support papier ou électronique. Il en recense environ 5'000. Il y a aussi la liste des thèses de l'EPFL, une liste des encyclopédies en ligne et une liste des bases de données disponibles pour les étudiants du campus.

2.5.7 Coordination NEBIS et catalogues

La BC fournit un pôle de compétences (support aux bibliothèques périphériques, formation et développement des compétences) et coordonne le réseau au sein de l'EPFL.

Le catalogue NEBIS rassemble les catalogues de 80 bibliothèques universitaires, HES et organismes de recherche de toute la Suisse, ce qui représente environ 3 millions de notices.

2.5.8 L'informatique pour les utilisateurs et les collaborateurs

Ce service de la BC s'occupe de l'infrastructure matérielle et logicielle, du réseau, de la maintenance et des dépannages dans la bibliothèque pour les postes utilisateurs et pour ceux des professionnels.

2.6 LES SERVICES OFFERTS AUX DIFFÉRENTS PUBLICS

La bibliothèque est ouverte à tous, du lundi au vendredi, de 8h00 à 22h00 et le samedi de 9h00 à 17h00. Les services aux utilisateurs (prêt et information) sont ouverts du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h45.

Les services offerts aux publics sont très diversifiés:

- Un coin presse pour les journaux du jour
- Une borne de prêt automatique, permettant l'emprunt hors des heures d'ouverture du guichet
- Des terminaux d'accès au catalogue NEBIS
- L'accès libre à une collection de 80'000 volumes
- Le prêt gratuit aux lecteurs inscrits
- La fourniture de documents demandés en prêt interbibliothèque
- 3 photocopieuses couleur et noir/blanc
- Un scanner noir/blanc permettant d'envoyer les images par e-mail
- 18 postes informatiques pour les personnes inscrites à l'EPFL
- 4 postes informatiques pour Internet, libres d'accès
- Un guide du lecteur informatisé pour orienter l'utilisateur même en-dehors des heures d'ouverture
- Un site Internet qui donne accès au catalogue des monographies et aux périodiques en ligne
- Des formations à la recherche documentaire
- 365 de places de travail à silence complet ou modéré
- Une TV et un magnétoscope
- 2 salles de travail de groupe
- Un lecteur reproducteur de microfiches
- Des expositions de livres anciens et de photos
- Une liste de discussion sur l'information scientifique, la documentation et les bibliothèques à l'EPFL

2.7 FINANCES

La bibliothèque dépend financièrement de l'EPFL, subventionnée par la Confédération.

Le budget est réparti en quatre parties: les coûts de fonctionnement, les salaires, les coûts liés à la documentation et les recettes.

Voici le budget, donné en francs suisses, pour l'année 2003 :

Coûts de fonctionnement (hors charges de bâtiment)	2.5%	102'649.05
Salaires	46.2%	1'870'770.46
Coûts liés à la documentation	51.7%	2'090'336.00
Recettes	-0.4%	-17'418.28
Total	100%	4'046'337.23

2.8 PROJETS

La perspective de la création d'un Learning Center en 2009, qui remplacera l'actuelle BC, a engagé la bibliothèque dans une dynamique de changements importants touchant tous ses services, ses activités, ainsi que ses missions. On trouvera ci-dessous quelques-uns des projets en cours ou prévus. Il existe aussi un plan stratégique 2004-2005 (*cf. annexe 1*), rédigé par le directeur, qui décrit les axes de transformation et un descriptif plus complet de la totalité des projets, disponible dans l'annexe 2.

Projets en cours prévus .

- La création d'un réseau des bibliothèques de Faculté de l'EPFL (début 2003 - début 2004)
- Un réaménagement de la BC au niveau des espaces publics et des espaces pour les professionnels (fin 2003- début 2004, *annexes 7, 8 et 9*)
- Un inventaire des collections en libre accès (2^e trimestre 2004)
- La création d'un fonds Science-fiction : romans et films (2004 - 2005) (*cf. annexe 18*)
- Le rétrocatalogage des 82'000 notices papier (début 2004 - fin 2005)
- L'élaboration du Learning Center et sa mise en place (2003 - 2008) : Le Learning Center est prévu pour remplacer la bibliothèque. Ce sera un lieu d'apprentissage et d'information : "Un lieu où se conjuguent les composantes virtuelles et physiques pour un accès facilité aux savoirs". (*cf. annexe 3*)
- Ajout des lettres du domaine sur les encyclopédies et les dictionnaires.

2.9 LES FONDS

La bibliothèque possède plus de 400'000 ouvrages, dont 80'000 sont présentés en libre accès. En moyenne, la collection s'enrichit de 3'000 nouvelles monographies par an. Le libre accès est constitué de trois fonds distincts : d'une part la collection d'enseignement, dite COEN, qui regroupe les ouvrages conseillés par les différents professeurs des cours des 1^{er} et 2^{ème} cycles, d'autre part les encyclopédies, usuels et dictionnaires et enfin, la collection principale qui comprend des monographies sur tous les sujets, mais principalement techniques, selon les disciplines de l'EPFL.

La BC est également abonnée à plus de 450 périodiques, dont les 90% sont des abonnements directement en ligne. Les ressources électroniques et l'accès à des bases de données en ligne sont des valeurs ajoutées indéniables à la collection papier de la BC. La BC coordonne la majeure partie des abonnements et licences de périodiques et bases de données de l'EPFL. Actuellement, les utilisateurs ont accès en ligne à près de 5'000 périodiques électroniques et 60 bases de données.

Parallèlement, la BC gère le dépôt légal des thèses soutenues à l'EPFL, ainsi que les photocopiés des cours de l'EPFL.

3 SYSTEME DE COTATION

Les cotes attribuées pouvant varier d'un fonds à l'autre, nous les présentons par typologie de fonds.

3.1 LA COLLECTION PRINCIPALE (LACC)

La collection en libre accès est cotée selon un système alphanumérique propre à la BC, voici un rappel du fonctionnement des cotes :

Une cote alphabétique est attribuée aux ouvrages selon le domaine qu'ils recouvrent (ex : DA = mécanique des fluides). Elle peut être formée d'une à trois lettres selon les cas (*cf. annexe 4*). Ces lettres sont suivies d'un numerus currens qui correspond à l'arrivée du document dans la bibliothèque.

DA 1307

Depuis 1997, l'année de publication de l'ouvrage est ajoutée entre parenthèses à la fin de la cote.

AYQ 10 (1990)

Ainsi, si une nouvelle édition d'un même ouvrage paraît, on lui attribue la même cote alphanumérique (y compris le numerus currens), mais on change la mention d'édition.

Dans le cas d'une série : on garde le même numerus currens pour tous les volumes. La numérotation du volume suit la partie alphanumérique et est soulignée.

DH 255 <u>1</u>

DH 255 <u>2</u>

La mention d'exemplaire vient après la mention de série (si elle existe). Elle doit être notée : EX. suivi directement du numéro d'exemplaire.

DH 255 $\frac{1}{EX.2}$

Pour certaines autres spécificités, voir le "guide d'attribution des cotes" (*cf. annexe 5*).

3.2 LA COLLECTION D'ENSEIGNEMENT (COEN)

Les cotes de la collection d'enseignement sont, depuis peu, élaborées comme celles du reste du fonds. Seule une étiquette jaune placée au-dessus de l'étiquette de la cote indique qu'il s'agit d'un ouvrage de la COEN.

3.3 LES DICTIONNAIRES ET ENCYCLOPÉDIES

A la Bibliothèque Centrale, sont considérés comme dictionnaires tous les dictionnaires multilingues, c'est-à-dire les ouvrages qui définissent un terme dans une langue et donnent sa traduction dans une autre langue (exemples : glossaire, lexique, encyclopédie, dictionnaire, etc.).

Sont considérés comme encyclopédies tous les ouvrages monolingues qui donnent des informations plus ou moins complètes sur un thème donné, ce thème pouvant être large ou très pointu (exemples : glossaire, lexique, encyclopédie, dictionnaire, etc.).

Ces différents ouvrages ont un système de classement par code couleur : chaque langue et chaque matière a une couleur attribuée qui lui est propre (*cf. annexe 6*).

Dans le cas des dictionnaires multilingues, on se retrouve donc avec plusieurs couleurs sur le dos du livre : une pour chacune des langues représentées. Visuellement, l'utilisateur se retrouve face à des "blocs de couleurs" qui lui indiquent quelle thématique couvre les encyclopédies ou, selon la typologie du document, dans quelles langues sont les dictionnaires.

Aucune cote alphanumérique n'est actuellement attribuée à ces ouvrages.

Par ailleurs, une couleur supplémentaire vient s'ajouter à cette palette : un point rouge sur un ouvrage veut dire que celui-ci ne peut pas être emprunté.

La plupart de ces codes couleurs ont été appliqués ou peints directement sur le dos du livre.

3.4 LE PRIN OU LES OUVRAGES DE RÉFÉRENCE

Il s'agit ici d'ouvrages de référence qui ne sont ni encyclopédies, ni dictionnaires. Ils sont principalement utilisés par le service de référence (Inforef) et sont directement accessibles au public.

A priori, au PRIN la cote est la même que celle du fonds, c'est-à-dire attribuée selon le système alphanumérique expliqué plus haut. Mais le fait que cette collection d'ouvrages de référence n'ait pas été constituée au fur et à mesure, mais en une seule fois, selon les besoins de l'Inforef, engendre une rupture dans le système. En effet, on trouve des ouvrages possédant la cote AD, qui correspond au code alphabétique pour les ouvrages de référence, mais on trouve également des ouvrages qui portent des cotes alphanumériques classiques (exemple: U 102), car il s'agit d'ouvrages généraux qui avaient été classés dans les thèmes eux-mêmes et ont été ensuite extraits du fonds pour alimenter la collection du PRIN.

En résumé, le début des étagères du PRIN présente les ouvrages cotés AD, rangés par thèmes afin de faciliter la recherche dans cette catégorie.

- Encycl. Généralités
- Encycl. Sciences techniques
- Encycl. Mathématiques
- Encycl. Physique
- Encycl. Mécanique des fluides
- Encycl. Automatisation Robotique
- Encycl. Télécommunications
- Encycl. Environnement
- Encycl. Biologie et Médecine

Puis, on trouve les ouvrages "implémentés", dans l'ordre alphabétique de leur cote (comme dans le reste de la bibliothèque). Ces ouvrages-là ne sont bien évidemment pas divisés en thématiques vu que leur cote correspond déjà à un thème.

3.5 CDU

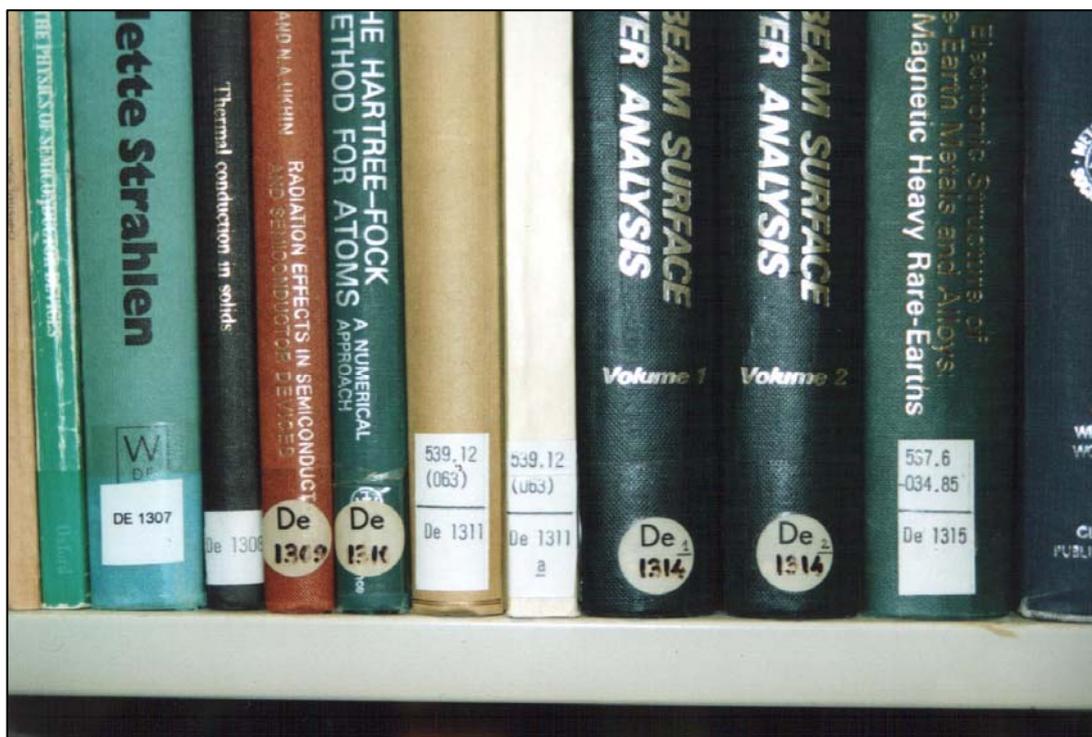
Sur certaines étiquettes, on peut remarquer une double cotation : en haut un code numérique et en bas la cote alphanumérique habituelle. Ce code numérique est en fait une cote CDU. La bibliothèque a fait l'essai sur un échantillon de livres de la cote CDU. Cette tentative a avorté très rapidement et ce sont les résidus de cette expérience que l'on trouve parfois sur le dos des livres.

3.6 EXCLUS DU PRÊT

Lorsqu'un ou deux points rouges sont peints ou collés en haut d'un ouvrage, cela signifie que celui-ci est exclu du prêt.

3.7 ÉTIQUETTES

En fonction de la date d'arrivée d'un livre au sein de la bibliothèque, la forme, la typologie et l'orientation de son étiquette changent. On trouve ainsi des étiquettes rectangulaires, les plus récentes, mais aussi ovales ; certaines sont collées dans le sens de la hauteur de la tranche du livre, d'autres dans le sens de la largeur.



Étiquettes de cote. BC. 2004

Exemples divers de cotes rencontrées au LACC

Jb <u>21</u> 589	DH 277 10 (2002)
DH 277 9 (2001)	621.762 ----- Jb 359 <u>2</u>
621.762 ----- Jb 359 <u>1</u>	AD 71
 L 315 6 (1998) EX.3	Jb 589 26/2
5(083) ----- Ad 71 a / III / 7f	AD 71 a / 3 / 9
Jb 589 26/1	

4 ARCHITECTURE



Entrée publique de la BC de l'EPFL

La Bibliothèque Centrale est installée dans 3 niveaux à l'intérieur d'un bâtiment qui n'a pas été conçu à cet effet. La structure métallique ainsi que les tuyaux sont apparents et peints en bleu foncé, donnant ainsi une impression d'entrepôt. Au sol, il y a une moquette grise.

Le 2^{ème} étage correspond à l'entrée de la bibliothèque (voir photo ci-dessus). Il s'agit de l'étage qui a le plus changé ces dernières années. Pour résumer, il s'agit de l'étage où sont accueillis les utilisateurs : on y trouve donc le bureau de prêt, le service de référence, le coin presse et des places de travail et des ordinateurs pour les étudiants (*cf. annexe 7 et chapitre 4.1*), ainsi que les ouvrages de référence les plus utilisés.

Le 1^{er} étage contient l'ensemble du fonds général (LACC), la collection d'enseignement (COEN), des dictionnaires et encyclopédies, ainsi que des places

de travail (*cf. annexe 8 et chapitre 4.1*), les bureaux de la direction et certains bureaux du personnel.

Le rez-de-chaussée est réservé aux employés : on y trouve le magasin fermé avec des étagères et un compactus, mais également des bureaux pour certains membres du personnel, l'économat ainsi qu'une pièce "cuisine" pour les pauses.

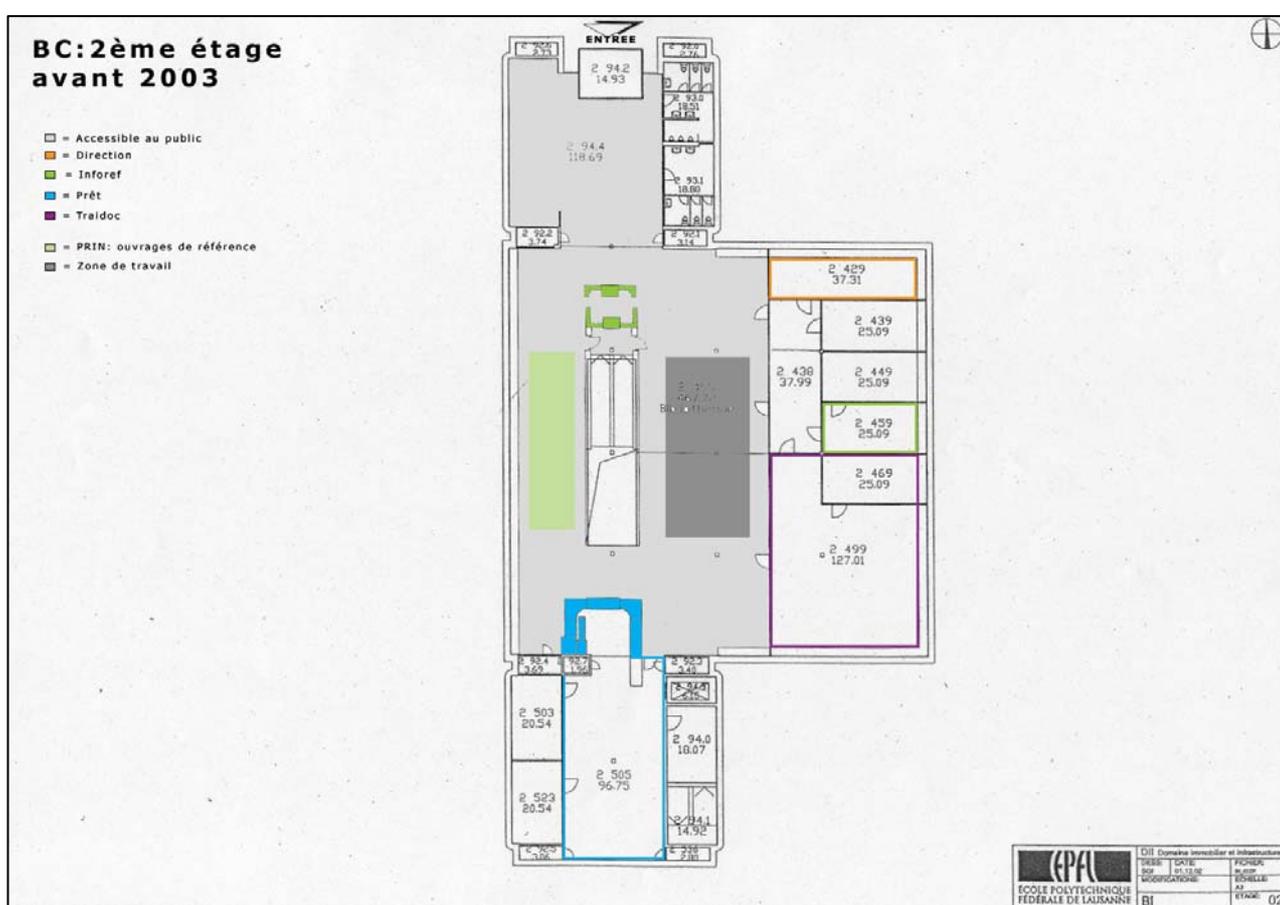
Un système de tapis roulant a été installé pour monter les livres du magasin à l'étage supérieur. Il n'est plus utilisé (*cf. annexe 9*).

Le libre accès comporte 2 kilomètres linéaires d'ouvrages, le magasin 5,5.

4.1 MISE EN ESPACE

4.1.1 2^{ème} étage : Entrée

Le 2^{ème} étage de la Bibliothèque Centrale est celui qui a le plus changé ces dernières années. Voici en détail les différents stades de ces récentes évolutions.



Avant 2003, le 2^{ème} étage était partagé entre une partie accessible au public et les locaux réservés aux professionnels.

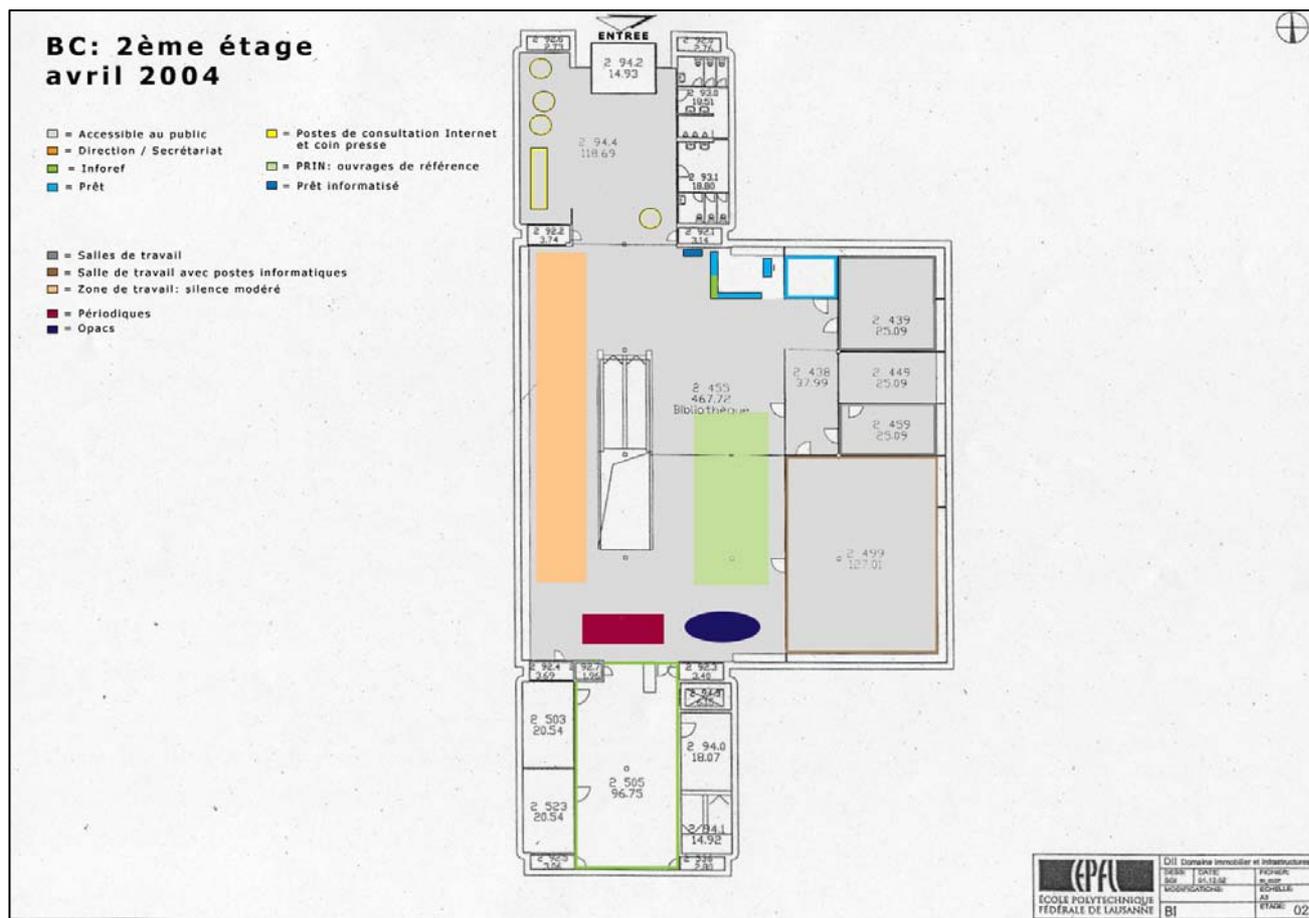
Le sas d'entrée servait de vestiaire et avait plusieurs casiers. Une fois entré, le lecteur tombait directement sur le service de références (Inforef : en vert), le bureau de prêt (en bleu) étant au fond de la bibliothèque sur une estrade. Les étagères du fonds PRIN (en vert clair) étaient du côté des fenêtres, et les quelques places de travail (en gris foncé) de l'autre côté de l'escalier central.

Les bureaux de la direction, du Traidoc, de l'Inforef et du Prêt se trouvaient donc également au 2^{ème}, prenant ainsi une place assez importante sur la superficie totale de cet étage.

Les périodiques se trouvaient à l'étage inférieur.

Les périodiques (en rouge) ont été écrémés pour ne conserver en libre accès que l'actualité générale et scientifique. Ceux qui sont restés sont rangés à côté du bureau de prêt. Les ouvrages de référence ont pris la place de l'ancienne zone de travail.

Les six ordinateurs (destinés à la consultation documentaire sur place : en bleu foncé) ont été ajoutés pour permettre aux utilisateurs de faire des recherches et consulter plus facilement le catalogue (NEBIS).



Au début de l'année 2004, des finitions ont été encore apportées à ces premières modifications.

Le guichet du service de référence a été détruit et l'Inforef a été déplacé à l'entrée de la bibliothèque, partageant maintenant le même espace que le bureau de prêt.

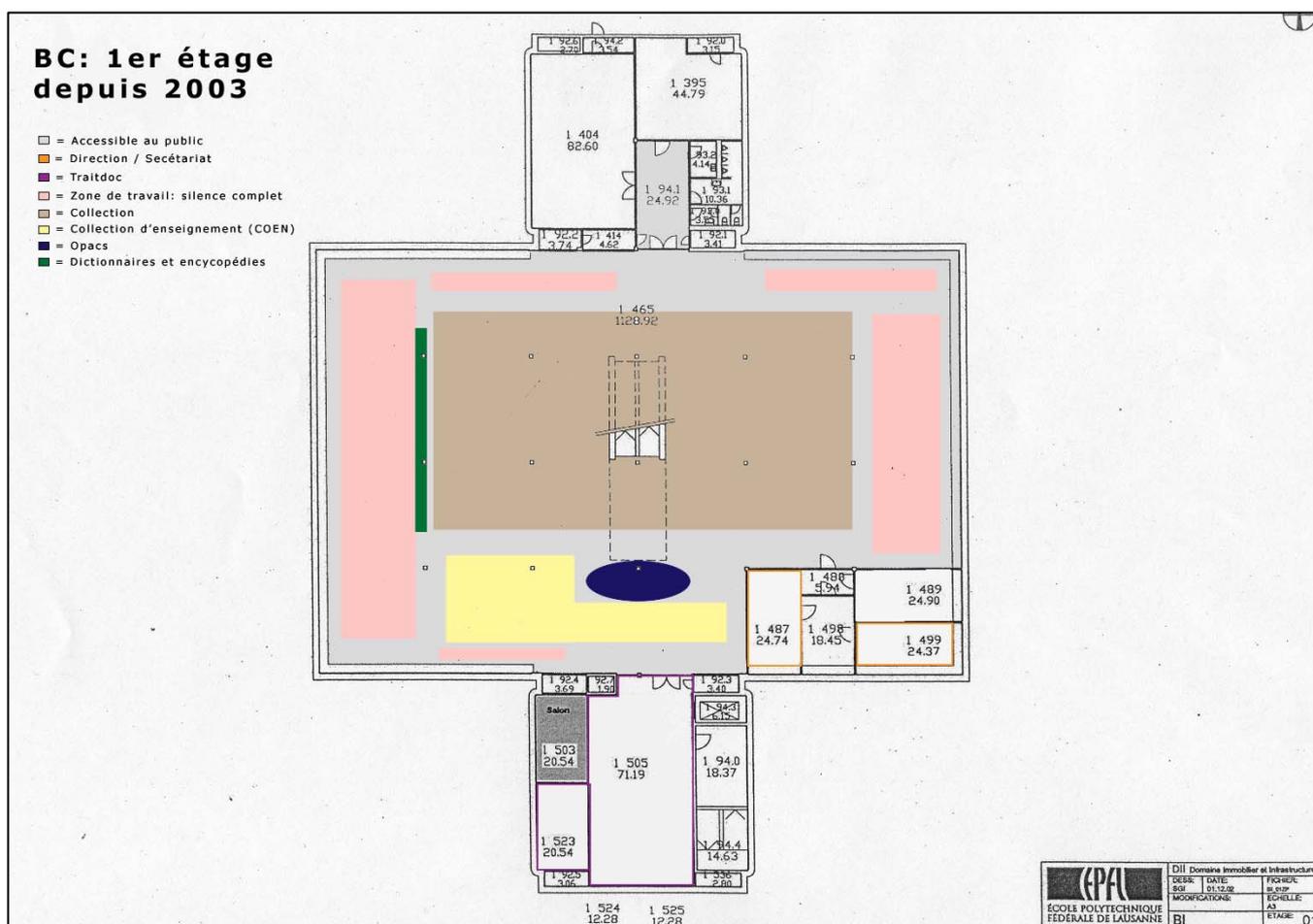
Le meuble des périodiques a pris la place libérée par l'Inforef.

L'inauguration officielle de cette nouvelle mise en espace a donc eu lieu le 18 mai 2004 en présence de personnalités officielles.

Enfin, un dernier remaniement a eu lieu après notre analyse de l'existant. Les six postes de consultation documentaire ont été rapprochés du guichet d'accueil.

4.1.2 1^{er} étage

Le 1^{er} étage n'a pas tellement changé ces dernières années, seuls les bureaux de la direction (en orange) ont remplacé les bureaux d'autres services de la BC.

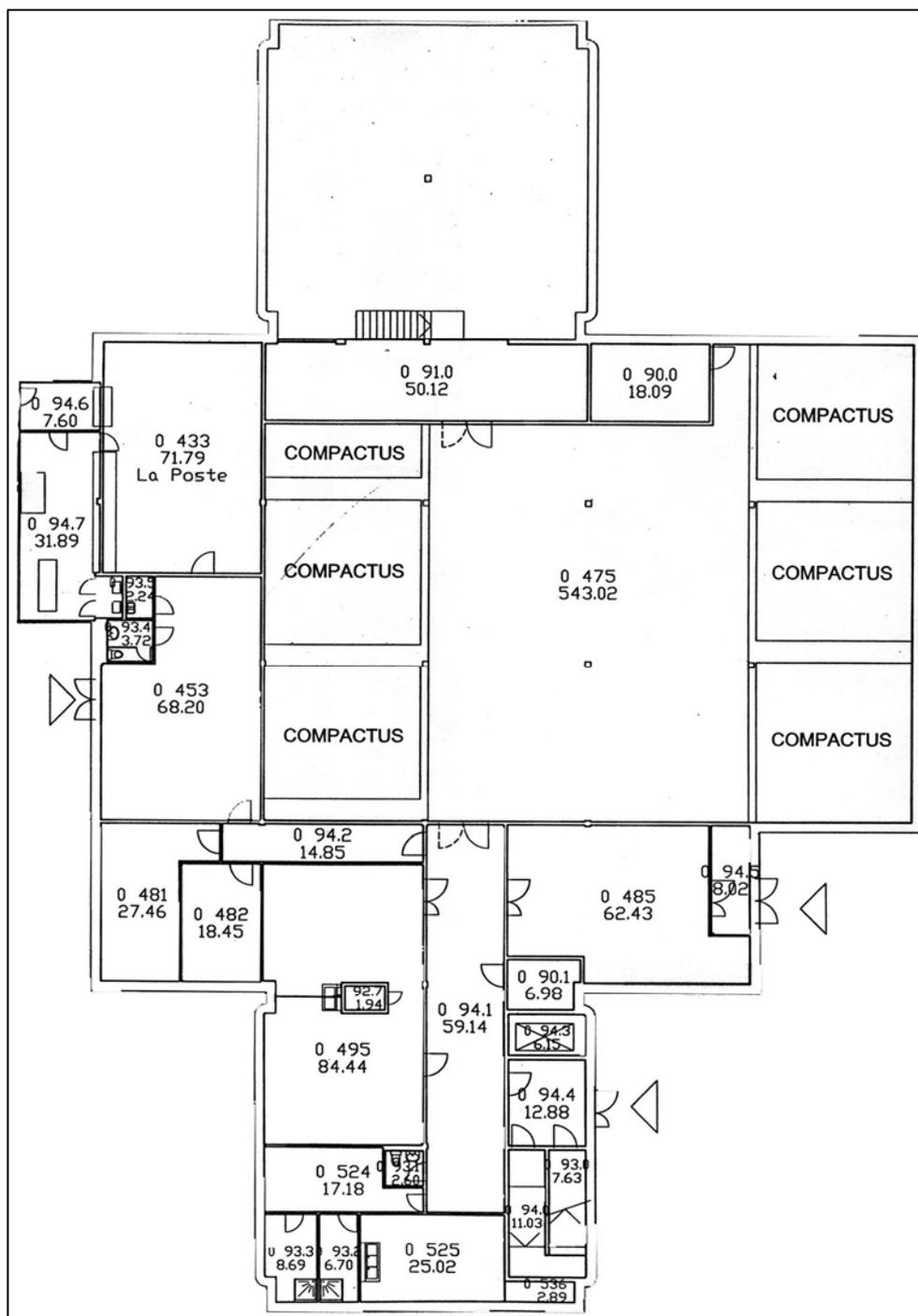


En descendant l'escalier, l'utilisateur tombe directement sur les six OPAC (en bleu foncé) qui lui permettent de consulter le catalogue (NEBIS).

A cet étage, se trouve la collection d'enseignement (COEN : en jaune clair), les dictionnaires et encyclopédies (en vert foncé) et le fonds "général" (LACC) de la bibliothèque (en brun clair).

4.1.3 Rez-de-chaussée

Le rez-de-chaussée comprend des bureaux pour les professionnels ainsi que les compactus pour la collection en magasin.



4.2 MOBILIER

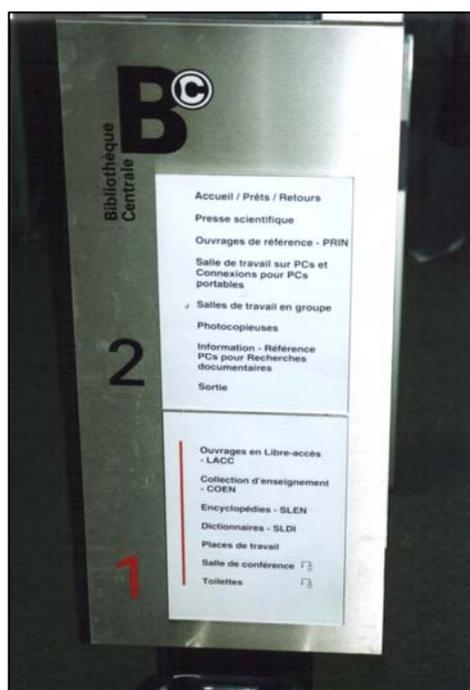
Le mobilier de la BC est très classique. Il s'agit d'un mobilier fonctionnel et sobre: des étagères en métal peint en gris, des tables rectangulaires avec plateau en bois. Il existe 28 boxes permettant de s'isoler pour travailler, situés dans la zone de silence de la bibliothèque.

Nous n'allons pas détailler ici le mobilier dans sa totalité, mais l'on peut consulter les dimensions exactes des différents meubles et leur nombre dans l'*annexe 10*.

5 SIGNALÉTIQUE

La signalétique est ce qui permet aux différents utilisateurs de se déplacer et de se retrouver plus facilement dans un lieu. A la Bibliothèque Centrale, toute la signalétique a été refaite récemment, en 2002-2003. Elle est actuellement composée de 5 niveaux.

Niveau 1 : les panneaux explicatifs, comme celui à l'entrée de la bibliothèque et en bas des escaliers. Ils permettent à l'utilisateur de comprendre comment sont répartis les livres et les services dans les étages de la BC. Il s'agit de panneaux en acier brossé avec des espaces prévus pour des feuilles de papier : système simple qui permet de changer facilement le contenu des panneaux.



Signalétique d'orientation
générale de niveau 1

Niveau 2 : les panneaux en acier brossé suspendus au-dessus des zones concernées. Ils montrent et informent l'utilisateur sur le contenu de ce qui se trouve juste en dessous du panneau. Ils peuvent être vus de loin. Ils sont en général utilisés pour montrer les grandes fonctions de la bibliothèque (Prêt, LACC, PRIN, etc.)



Signalétique d'orientation de niveau 2

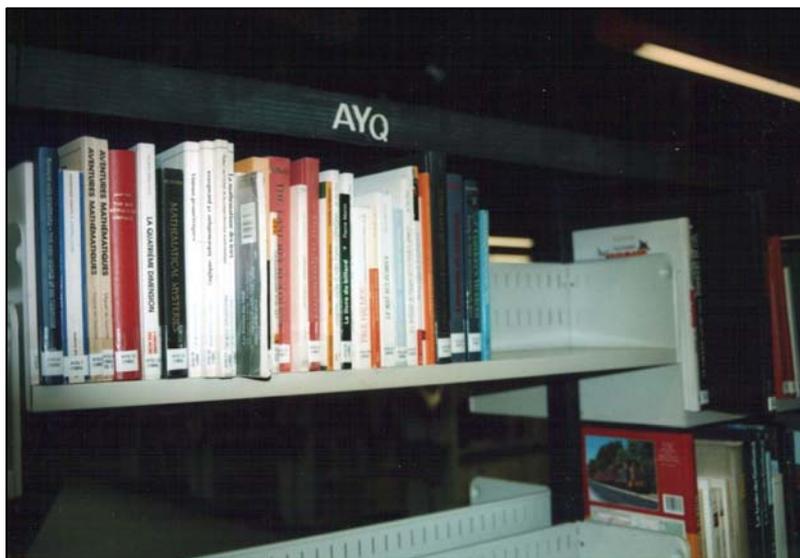
Niveau 3 : les indications sur les joues des étagères. On trouve sur ces côtés les différentes cotes alpha de l'étagère en question. Ainsi, l'utilisateur peut voir quelles matières sont dans quels rayons.

Sur ces côtés on trouve également des nouveautés mises en valeur sur un présentoir et un avertissement au lecteur lui rappelant qu'il ne doit pas ranger les livres dans les rayons, mais sur les chariots.



Signalétique de localisation de niveau 3

Niveau 4 : les lettres sur le haut des étagères : elles indiquent quelle est la matière rangée dans l'étagère.



Signalétique de localisation matière de niveau 4

Niveau 5 : les étiquettes sur le dos des livres indiquent la cote exacte de l'ouvrage.

6 ANALYSE DES PRATIQUES ET DES BESOINS

L'analyse des besoins de la Bibliothèque Centrale (BC) est une étape importante de notre mandat. En effet, elle nous a permis de déterminer les habitudes et besoins, les satisfactions et insatisfactions des utilisateurs, mais également de connaître l'avis, les besoins et les habitudes de travail des professionnels travaillant à la BC. Une enquête, puis plusieurs, nous sont donc rapidement apparues indispensables pour évaluer correctement la bibliothèque.

6.1 LES PUBLICS

Afin d'effectuer une analyse représentative des besoins de la Bibliothèque Centrale, nous avons tout d'abord défini les différents acteurs qui ont un rôle essentiel dans le fonctionnement de la bibliothèque. Il en est ressorti deux catégories principales : le public interne à la BC (soit les membres du personnel de la bibliothèque) et le public externe. Toutefois, il a fallu affiner ces catégories pour que les résultats de l'analyse soient probants.

Ainsi, nous avons pu répertorier les différents publics de la manière suivante :

Public interne

- les professionnels travaillant à la bibliothèque

Public externe

Public utilisant la bibliothèque

- les étudiants
- les assistants
- les professeurs
- les chercheurs

Public n'utilisant pas la bibliothèque

- les utilisateurs potentiels

Chacun de ces publics a des besoins différents : nous avons donc analysé leurs habitudes, leurs avis et leurs suggestions selon leur typologie. Nous avons ainsi pu isoler chaque proposition, chaque critique selon sa provenance, en étant conscients qu'en tenant compte de remarques faites par un type de public, nous risquons de pénaliser les autres catégories d'utilisateurs.

6.2 LES MOYENS D'ENQUÊTE

Dans le but de toucher tous nos publics, nous avons estimé qu'il fallait choisir judicieusement les moyens de questionner ces différents acteurs pour en retirer un maximum d'informations et avons donc opté pour trois techniques différentes.

6.2.1 *Le questionnaire*

Il permet d'interroger un large échantillon sur des questions précises, mais demande de la bonne volonté de la part des personnes interrogées, car remplir un questionnaire peut prendre du temps (entre 30 et 40 minutes selon les cas). Il a fallu être attentif à proposer des questions ouvertes et d'autres fermées, les unes laissant à la personne interrogée l'occasion d'être plus précise, les autres ciblant plus précisément ce que l'on voulait savoir tout en étant plus rapides et plus faciles à traiter.

Pour tous les publics externes, nous avons ainsi opté pour un questionnaire plus ciblé sur les questions des principales thématiques de notre enquête : les habitudes des lecteurs, le système de cotation, la signalétique et la mise en espace. Par ailleurs, cela nous a permis également d'interroger un public non négligeable : les utilisateurs potentiels interrogés à l'extérieur de la bibliothèque.

6.2.2 *L'entretien*

Destiné aux professionnels de la BC et plus personnalisé, il permet à chacun de s'exprimer librement. On peut ainsi connaître précisément les besoins de l'interviewé. Malheureusement, un entretien prend du temps et est plus long et plus difficile à dépouiller, car les questions sont souvent ouvertes. Bien qu'il ait été important de cadrer l'entretien afin de rester dans le sujet qui nous intéressait, certaines digressions nous ont permis d'aborder des points auxquels nous n'avions pas pensé.

6.2.3 *Le sondage*

Servant surtout à relever la "température ambiante", ce sondage nous a quand même permis d'aborder rapidement les principaux points positifs et négatifs ainsi que de confirmer nos diverses impressions. De plus, comme il se déroulait à l'extérieur de la BC, il nous a servi à connaître l'avis de non-utilisateurs de la bibliothèque et à savoir pourquoi ils n'y venaient pas.

6.3 QUESTIONNAIRE POUR LES UTILISATEURS

6.3.1 L'élaboration du questionnaire

Comme ce questionnaire (*cf. annexe 11*) s'adressait à deux types de public, les utilisateurs (réguliers et sporadiques) et les non-utilisateurs, il a fallu trouver une technique pour que chacun puisse s'exprimer.

Ainsi, le questionnaire se présentait en trois parties : la première "*Qui êtes-vous ?*" consistait en questions générales sur le profil de l'utilisateur, la deuxième "*Vous utilisez les services de la BC, quelles sont vos habitudes ?*" était strictement réservée aux utilisateurs de la BC et la troisième "*Utilisateur(trice) ou non de la BC, quels sont vos besoins ?*" était composée de questions sur les bibliothèques en général et était commune aux deux types de public.

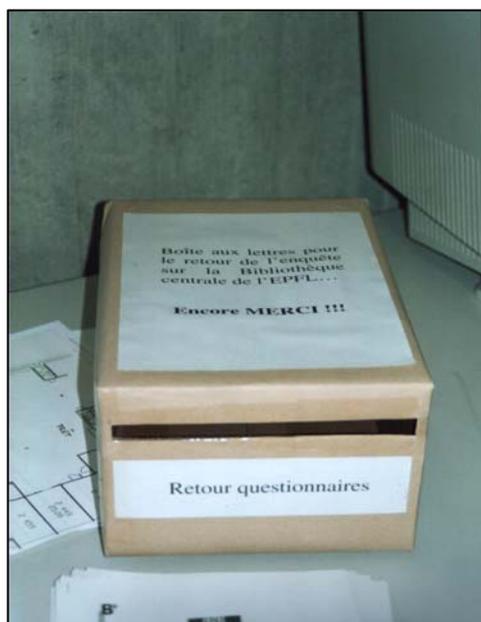
Pour introduire notre questionnaire, nous avons rédigé une note d'intention, expliquant le pourquoi de notre enquête et permettant à chacun de se sentir impliqué. Cette introduction mettait aussi en avant la confidentialité de cette enquête, la question de l'anonymat, des renseignements quant au lieu et à la date butoir des retours des questionnaires, ainsi qu'une adresse électronique où nous contacter.

La dernière page du questionnaire permettait aux questionnés de laisser leurs coordonnées (sous couvert de confidentialité ou non) afin de leur communiquer la synthèse de cette enquête s'ils le souhaitaient.

6.3.2 *La diffusion du questionnaire*

Nous avons tout d'abord décidé de distribuer ces questionnaires sous forme papier, mettant de côté la forme électronique pour des questions techniques, et de les laisser durant un peu plus d'un mois. Dans le but de couvrir largement le campus de l'EPFL et ainsi de toucher un maximum de personnes, les questionnaires ont été déposés au bureau de prêt de plusieurs bibliothèques : celui de la Bibliothèque Centrale (afin de toucher les utilisateurs), mais également ceux des bibliothèques de physique, de mathématiques, de chimie (BiChi) et d'architecture. Nous souhaitons aussi déposer des exemplaires à la Bibliothèque Cantonale et Universitaire (BCU - campus de Dorigny), mais cela nous a été refusé par une responsable.

Dans un premier temps, nous avons donc tiré environ deux cents exemplaires et les avons agrafés pour en simplifier l'utilisation. Nous avons également fabriqué des boîtes de retour en carton afin de réduire au minimum le travail des personnes préposées au prêt.



Boîte de retour des questionnaires

Ces boîtes devaient être relevées au minimum une fois par semaine par nos soins et la pile de questionnaires en dépôt devait être également complétée, si par hasard il ne restait plus d'exemplaires.

Malheureusement, les questionnaires sous forme papier n'ont pas eu le succès escompté : au bout de trois semaines, le nombre de réponses avoisinait les vingt-cinq. Il a donc fallu trouver rapidement une autre solution. Comme entre-temps nous avons appris que nous pouvions utiliser les adresses électroniques collectives, l'idée de mettre le questionnaire en ligne s'est rapidement imposée. Ainsi, nous avons alors migré notre questionnaire sur Acrobat (*cf. annexe II*), qui, dans sa nouvelle version, offre la possibilité de renvoyer uniquement les données concernant les réponses, empêchant ainsi notre adresse e-mail d'être remplie.

Un mail a donc été envoyé aux étudiants, professeurs et assistants de l'EPFL. Il contenait un lien sur notre questionnaire disponible en ligne ; chacun n'avait plus qu'à répondre directement sur le questionnaire et nous envoyer la réponse au moyen du lien/bouton sur la dernière page. Ces questionnaires par voie électronique ont rencontré un grand succès étant donné que nous recevions une vingtaine de réponses par jour.

6.4 SONDAGE GÉNÉRAL

Pour compléter les questionnaires, nous avons décidé d'effectuer un sondage auprès du public externe de la bibliothèque dans le but d'obtenir un avis plus général sur la BC. Nous avons privilégié cette technique d'enquête, car des entretiens auraient demandé un investissement en temps beaucoup plus conséquent : à cause de la durée d'un entretien (environ 45 min. par entretien) et de celle du dépouillement. De plus, pour que nos entretiens soient représentatifs de la population, il aurait fallu interviewer un nombre élevé de personnes prises plus ou moins au hasard. Nous avons rencontré un autre problème : les gens ayant accepté de répondre à une interview étaient souvent ceux qui avaient un avis

négatif. Il est bien connu que les utilisateurs satisfaits donnent moins leur avis que les personnes ayant des doléances. Dans ce cas là, nos interviews n'auraient pas forcément été représentatives de la masse.

Ainsi, ce sondage était une prise de température de l'image de la Bibliothèque Centrale auprès d'un public choisi de manière plus ou moins aléatoire. Il a permis également à certains d'en dire plus que ce qui leur était demandé si le cœur leur en disait.

Au moyen d'un nombre restreint de questions, nous avons voulu cerner l'avis du public sur la bibliothèque. Une fois encore, nous avons distingué les utilisateurs habitués et non habitués (donc utilisateurs potentiels) de la bibliothèque. Il s'agissait d'un sondage très rapide : de 1 à 2 minutes selon la personne sondée. (*cf. annexe 12*)

Pour interroger les passants, nous nous sommes placés sur l'esplanade vers l'entrée de la Bibliothèque Centrale. Nous avons ainsi interviewé des utilisateurs allant ou revenant de la bibliothèque, mais également des personnes moins directement concernées.

6.5 ENTRETIENS AVEC LES PROFESSIONNELS

Il nous a semblé indispensable d'interviewer chaque personne travaillant à la BC. En effet, si l'avis des utilisateurs était important, celui des professionnels l'était également. Certains ayant des propositions et des remarques à faire connaître, il était essentiel d'en prendre bonne note et, dans la mesure du possible, d'en tenir compte.

Les entretiens ont d'ailleurs été un excellent moyen de nouer contact avec les différents employés. Nous avons ainsi pu leur montrer que nous ne travaillions pas seuls mais avec eux, pour l'amélioration de la bibliothèque, leur lieu de travail. Discuter avec les professionnels nous a amenés à de nouveaux axes de réflexion, à de nouvelles problématiques qui ne recoupaient pas forcément celles évoquées par les utilisateurs.

De plus, le fait que l'équipe soit assez restreinte nous a permis de prévoir des entretiens avec tous les employés de la BC pendant le mois de mai. Chaque entretien n'a eu lieu qu'avec un intervieweur (pas de preneur de notes) car, n'étant présents que deux jours par semaine à la bibliothèque, nous devions optimiser notre temps de travail.

Nous avons donc réalisé un guide d'entretien (*cf. annexe 13*) afin de mener nos interviews de manière semblable. En effet, nous devions avoir des réponses à des questions identiques pour obtenir des résultats exploitables : des entretiens sans base commune ne nous auraient servi à rien. Toutefois, nous n'avons pas exclu de notre guide la possibilité de s'exprimer librement. Ainsi, il se structurait en six parties : la première était constituée de quelques questions d'ordre personnel (formation, âge, etc.), la deuxième concernait le libre accès en général, la troisième posait des questions sur la mise en espace, la quatrième sur le système de cotation, la cinquième sur la signalétique et enfin nous avons prévu un espace libre de remarques générales (*cf. annexe 13*)

7 SYNTHÈSE DES RESULTATS

7.1 LES QUESTIONNAIRES

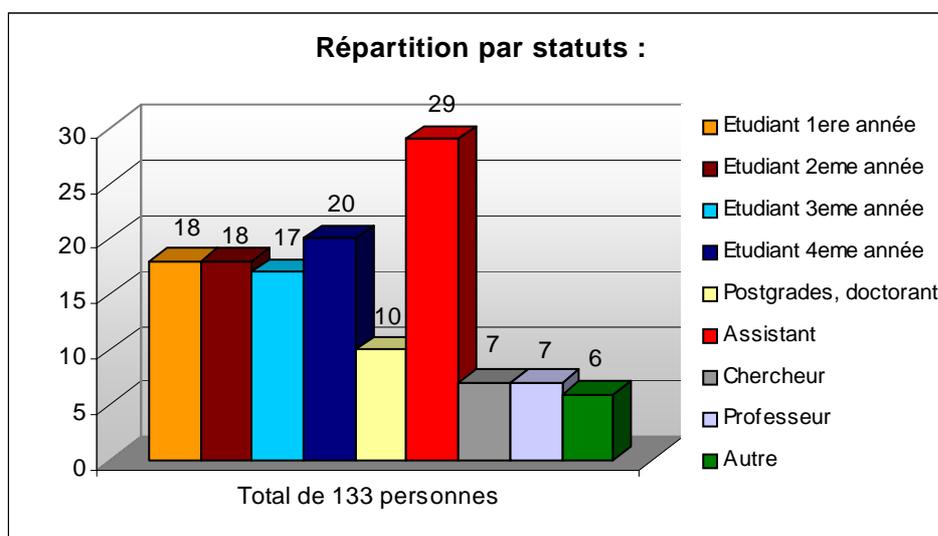
Au bout du mois imparti, nous avons pu obtenir 133 questionnaires traitables. Certains questionnaires n'ont malheureusement pas pu être utilisés, car des données ont été faussées par des problèmes informatiques internes au programme Acrobat (certaines réponses de listes à choix se remettaient à zéro). Nous n'en avons donc pas tenu compte dans les résultats chiffrés suivants; toutefois si des idées exprimées étaient intéressantes et utiles, nous en avons parlé dans les remarques.

Nous n'avons pas traité les questions dans l'ordre dans lequel elles apparaissaient dans le questionnaire, mais avons privilégié les relations thématiques, plus intéressantes dans le cadre de cette analyse.

7.1.1 *Public*

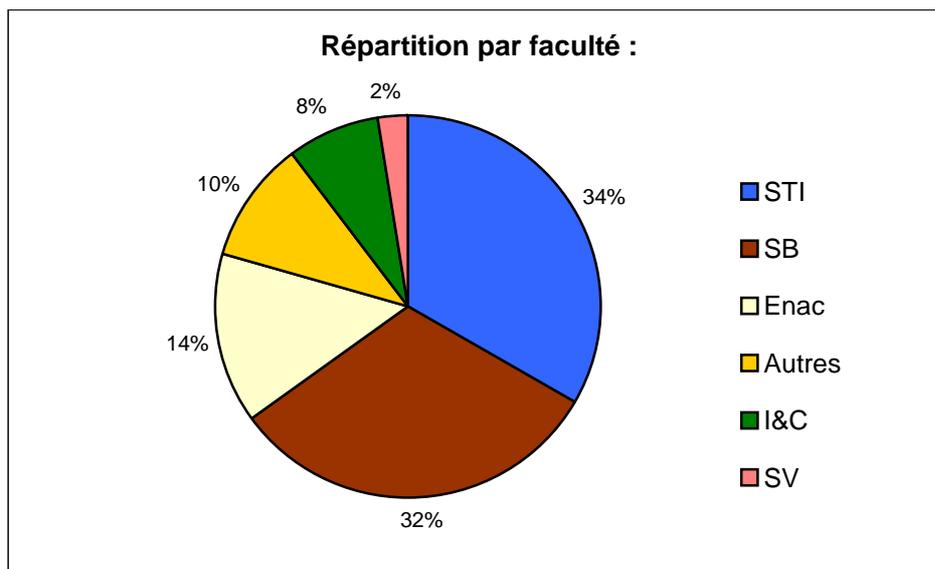
Le public ayant répondu au questionnaire est majoritairement masculin (66% d'hommes et 34% de femmes). Cela nous semble normal étant donné le nombre plus élevé d'hommes à l'EPFL. La moyenne d'âge de ces personnes est de 29 ans tous sexes confondus.

La répartition par statuts est intéressante :

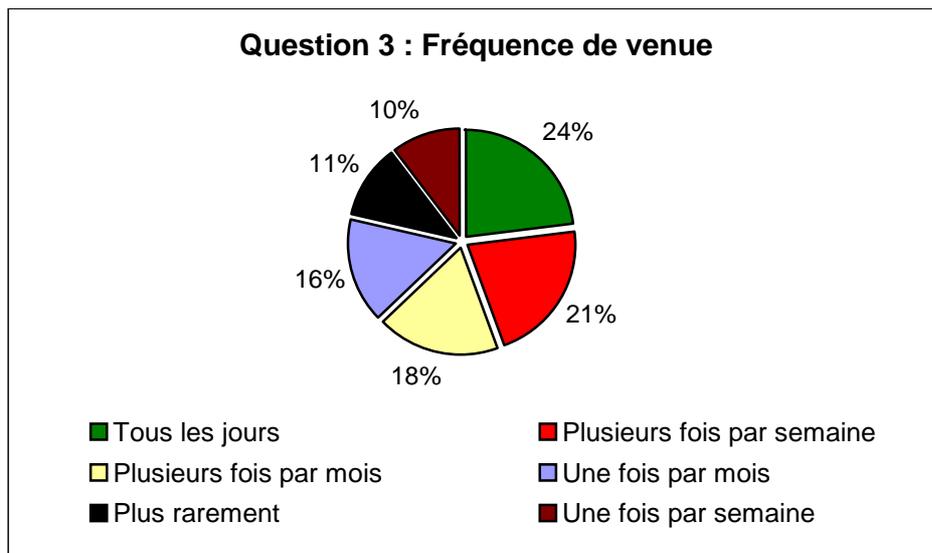


On peut constater que la répartition est la même pour les étudiants des différentes années. Les chercheurs, professeurs et externes à l'EPFL (fonctionnaires scientifiques, adjoints scientifiques, conseillers pédagogiques, etc.) ont également répondu dans les mêmes proportions. Seul les assistants ont un taux de réponse qui ressort nettement.

La répartition par faculté met en évidence le fait que les sciences et techniques de l'ingénieur (34%) et les sciences de base (32%) sont les facultés ayant le plus participé au questionnaire. Le domaine environnement naturel architectural et construit suit à 14%. Les autres domaines, comme l'informatique, la communication et les sciences de la vie, se partagent ensuite les 20% restants.

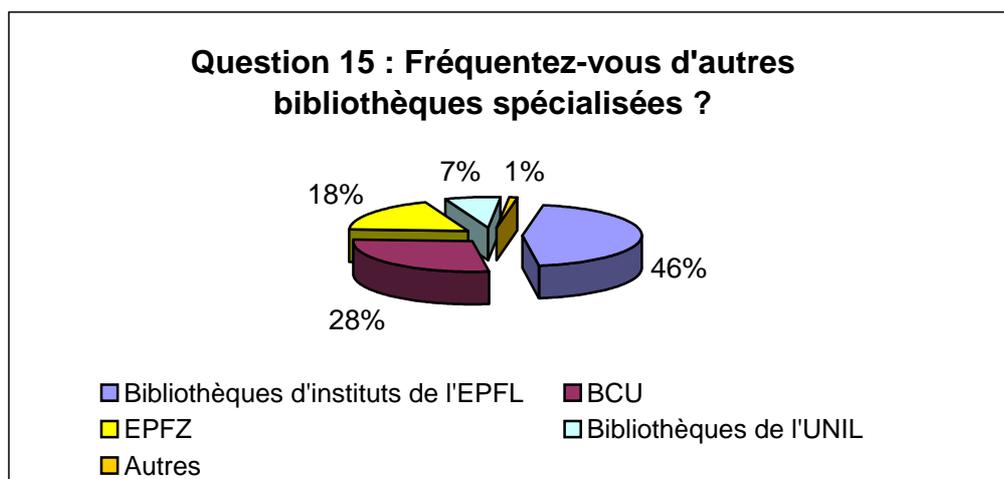


Il ressort des réponses aux questions 1 et 4 (respectivement "*Depuis combien de temps travaillez-vous ou étudiez-vous à l'EPFL ?*" et "*Quand êtes-vous venu pour la première fois à la BC ?*") que la BC est immédiatement visitée lors de l'arrivée des étudiant à l'EPFL. En effet, les deux moyennes sont similaires (5,4 ans) : ceci peut être dû à la semaine d'accueil à l'EPFL qui comprend la visite de la BC et touche une forte proportion d'étudiants.



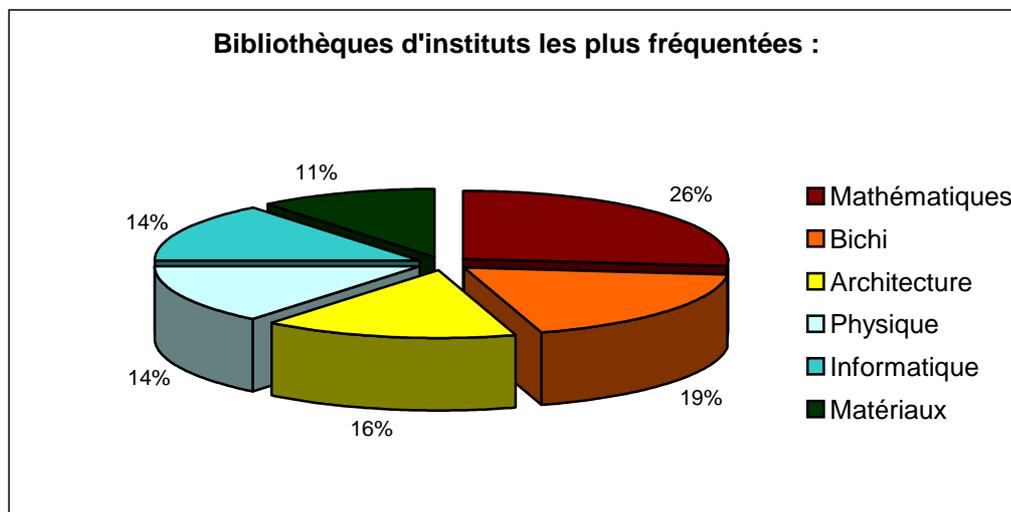
La fréquence de venue à la BC des questionnés est élevée : près d'un quart (24%) des personnes interrogées vient chaque jour. 21% viennent plusieurs fois par semaine et 10% une fois par semaine. On peut donc dire qu'entre 45% et 55% du public vient souvent à la BC.

La question 15 "*Fréquentez-vous d'autres bibliothèques spécialisées ?*" fait ressortir un résultat prévisible : 46% des autres bibliothèques scientifiques fréquentées sont des bibliothèques de faculté de l'EPFL. Suit la BCU (28%), située elle aussi non loin de la BC, car selon les remarques des questionnaires, elle est plus spacieuse et plus lumineuse. 18% des personnes interrogées fréquentent l'EPFZ et 7% les autres bibliothèques du campus de l'Université de Lausanne (UNIL).



Ces résultats sont assez logiques, les différentes bibliothèques de faculté étant plus spécialisées dans des domaines précis et étant plus proches de leur institut et des salles de cours. La BCU est quand même considérée comme plus accueillante pour réviser, car plus calme et avec des places de travail plus isolées.

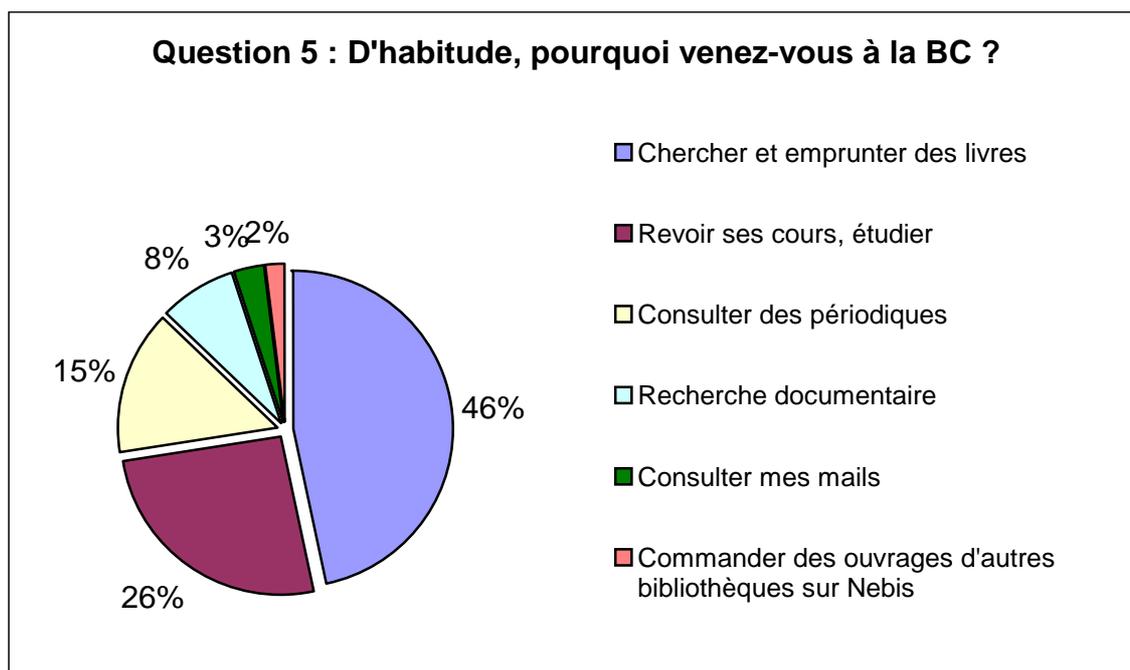
Pour information les autres bibliothèques de l'EPFL les plus fréquentées sont les suivantes :

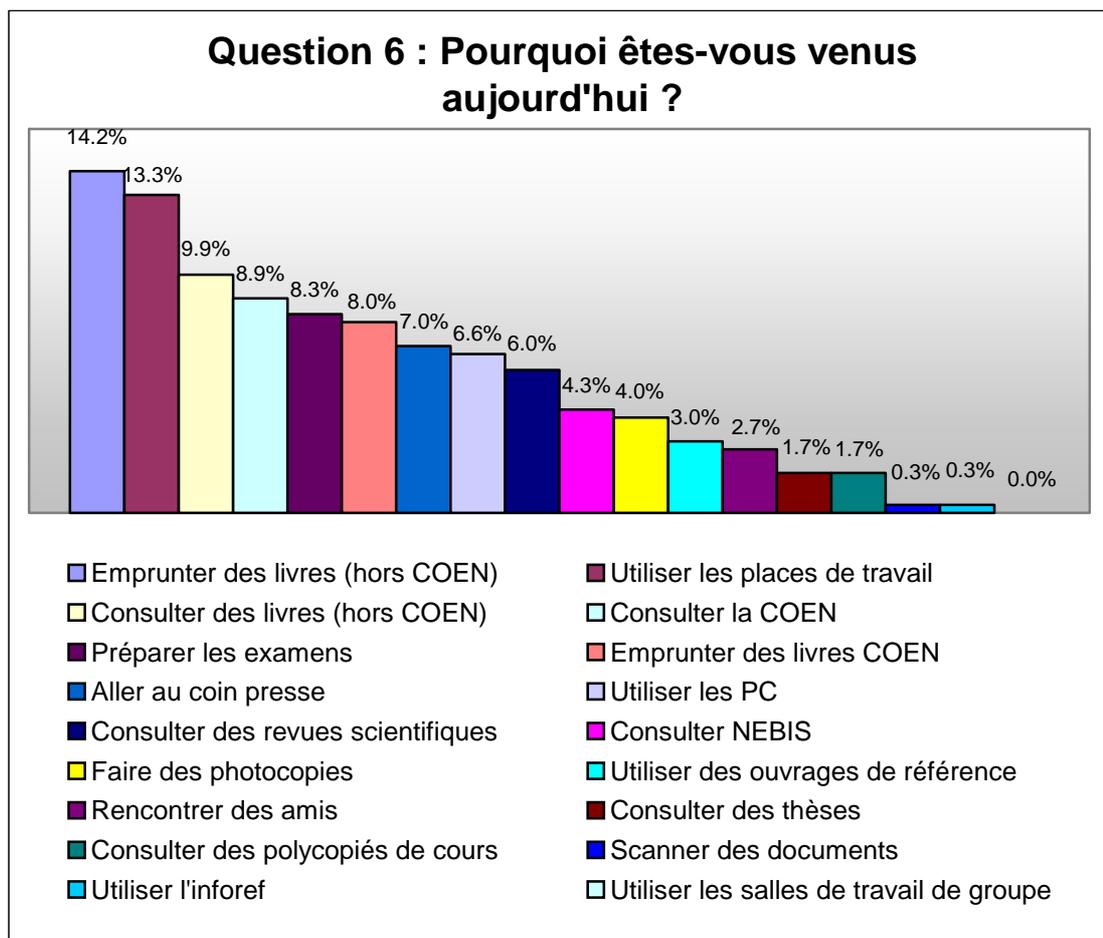


Ceci n'ayant pas été précisé par les personnes questionnées, nous ne savons pas dans quelle mesure ces bibliothèques sont plus fréquentées pour leur environnement ou pour leur spécialisation dans un domaine précis.

7.1.2 Raison de la venue à la BC

La question 5 "D'habitude, pourquoi venez-vous à la BC ?" est une question ouverte. Il en ressort que la motivation principale de la venue des utilisateurs est l'emprunt de livres : près de la moitié des utilisateurs a choisi cette réponse. 26% des utilisateurs utilisent la BC pour venir étudier.



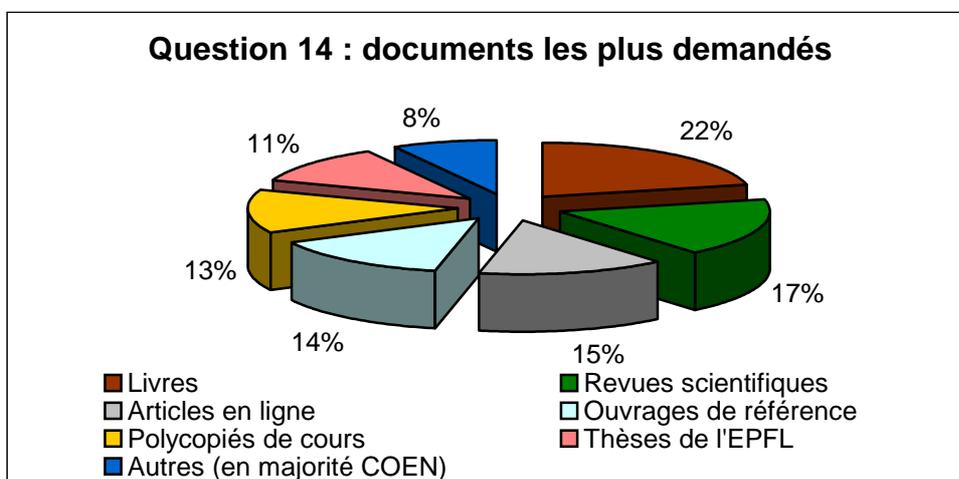


La question 6 "*Pourquoi êtes-vous venus aujourd'hui ?*" confirme cette tendance. En effet, l'emprunt de livres est la première raison citée (14,2%), suivie de l'utilisation des places de travail et de la consultation d'autres livres (hors COEN). La consultation de la collection COEN suit, ainsi que la préparation des examens.

Ces diverses catégories (principalement l'emprunt de livres et le travail/consultation sur place) représentent à elles seules 62,6% des motifs de venue à la BC. Cela dit, il ne faut pas oublier que les questionnaires ont été déposés et relevés durant le mois de mai, mois proche des examens. Le nombre de personnes qui sont venues travailler est donc peut-être un peu faussé, bien que les utilisateurs habituels soient aussi venus pour les places de travail.

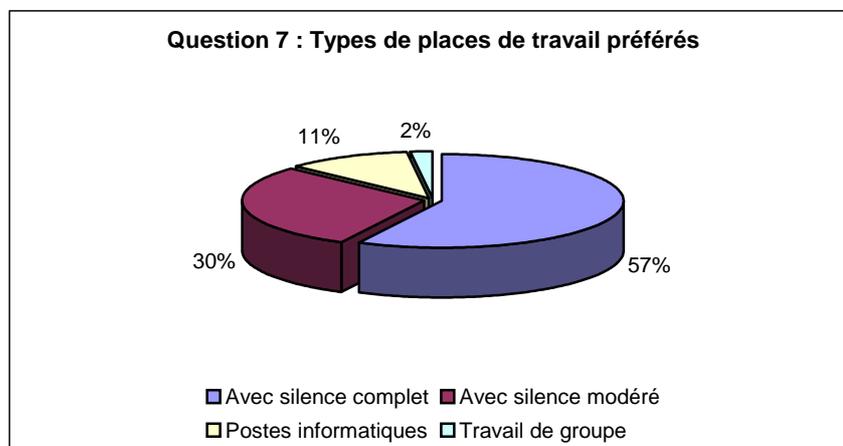
Le coin presse (7%), l'utilisation des PC (6,6%) et la lecture des revues scientifiques (6%) sont également des raisons de venue à la BC, mais dans une moindre mesure. Le reste est beaucoup moins utilisé : notamment la consultation du catalogue NEBIS, les photocopies, le fonds des ouvrages de référence, l'inforef (comme l'avait déjà souligné le précédent graphique, la recherche documentaire est une raison de venue à la BC très faible), etc.

La question 14 "*De quelles catégories de documents avez-vous le plus besoin ?*" concerne la typologie des documents recherchés.

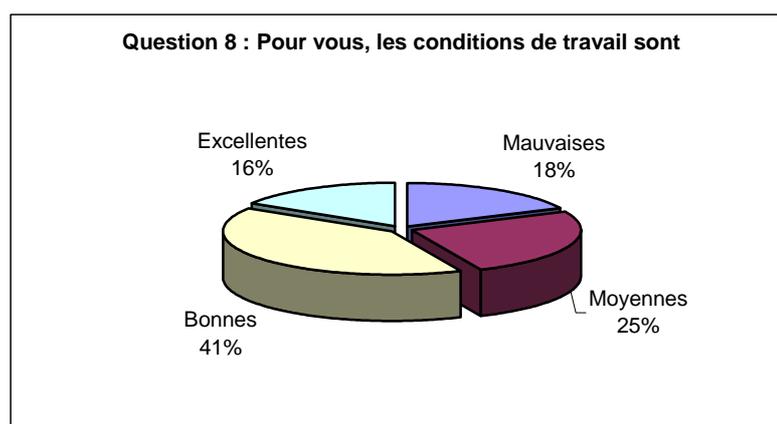


Il en ressort que le type de document le plus demandé est le livre (22%), viennent ensuite les revues scientifiques (17%) et les articles en ligne (15%). On trouve d'ailleurs dans les remarques finales un grand nombre d'utilisateurs souhaitant plus de revues scientifiques en libre accès et d'articles en ligne. Beaucoup d'utilisateurs ont l'impression que ces périodiques ont disparu, car ils ne les trouvent plus en rayon. En effet, les périodiques ont bien été transférés du libre accès au magasin fermé. Il serait donc utile de mieux signaler comment accéder à ces revues. Les ouvrages de la collection COEN, les ouvrages de référence, les polycopiés de cours et les thèses sont également demandés, mais dans une moindre mesure.

7.1.3 Places et conditions de travail



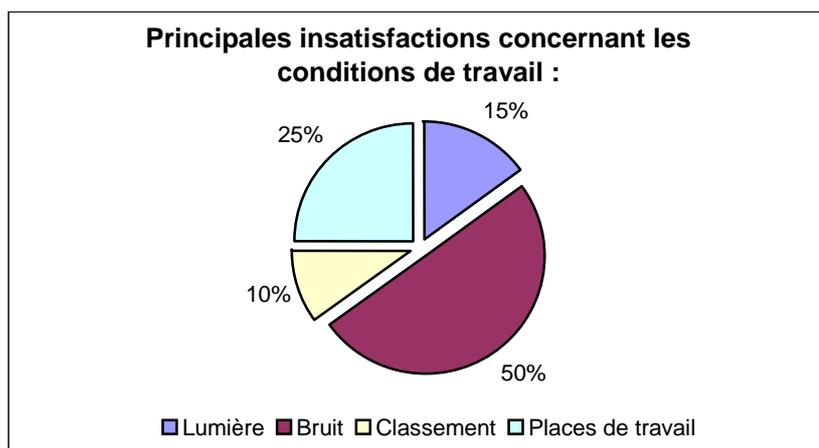
La question 7 "*Quelles sont les places de travail que vous préférez utiliser ?*" est une question fermée à réponses multiples. Il en ressort que les places de travail privilégiées sont celles avec silence complet (57%). Suivent celles avec silence modéré (30%) puis les postes informatiques (11%). Les places pour travail de groupe sont peu demandées (2%), mais il apparaît dans certaines remarques en fin de questionnaires qu'elles sont peu connues.



Concernant les conditions de travail, la question 8 "*Globalement, comment trouvez-vous les conditions de travail ?*" permet d'affirmer que les utilisateurs sont partagés quant aux conditions de travail. En effet 57% des utilisateurs se déclarent

satisfaits (41% trouvent les conditions bonnes et 16% excellentes) contre 43% peu satisfaits (25% trouvent les conditions de travail moyennes et 18% mauvaises).

On peut néanmoins remarquer que les assistants et professeurs sont plus satisfaits des conditions de travail que les étudiants, mais qu'en revanche ils utilisent moins les places de travail.



Concernant les personnes insatisfaites des conditions de travail de la BC (réponse ouverte suivant la question 8), on se rend compte que la grande insatisfaction est due au bruit. En effet 50% des personnes non satisfaites des conditions de travail de la BC trouvent qu'il y a trop de bruit de la part des utilisateurs mais aussi de la part des professionnels de la BC.

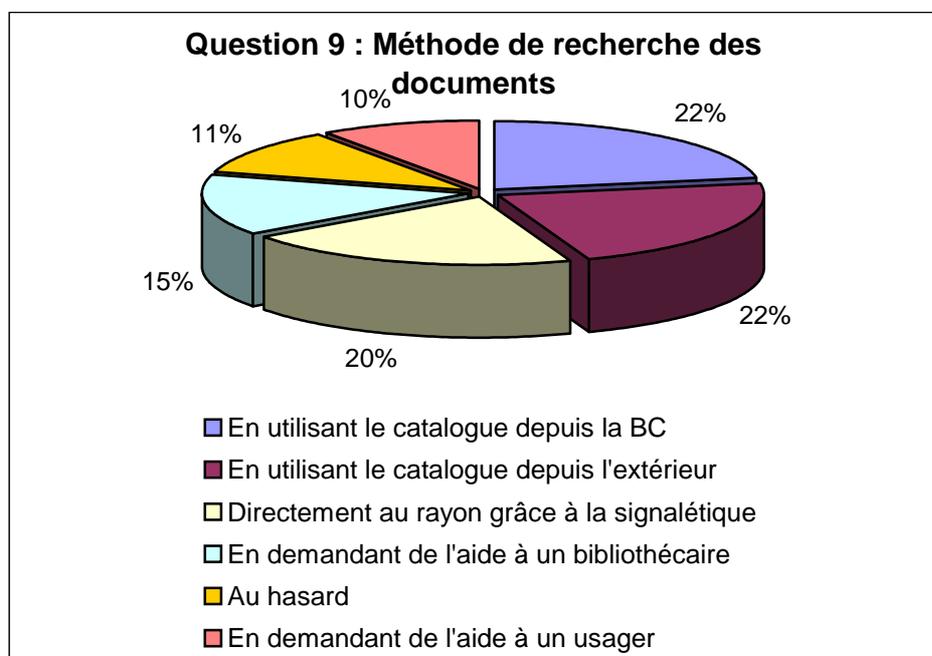
25% des autres personnes insatisfaites le sont en raison des places de travail, jugées trop peu nombreuses (surtout en période d'examens) et pas assez séparées les unes des autres. En effet, nombre de sondés ont exprimé le souhait que les places de travail sous forme de boîtes fermées soient plus nombreuses, en précisant que le regroupement des tables de travail sans séparation favorise le bruit et la déconcentration.

15% des utilisateurs trouvent que la lumière n'est pas favorable à de bonnes conditions de travail car elle est rapidement fatigante à cause des néons. Certains cherchent la lumière naturelle près des fenêtres et quittent la bibliothèque, s'ils ne trouvent pas de telles places de travail.

Enfin, 10% des sondés trouvent que le système de classement nuit à de bonnes conditions de travail en ne permettant pas le butinage et en étant de manière générale trop compliqué d'utilisation.

7.1.4 Recherche des documents et classement

La question 9 "Comment faites-vous pour trouver un livre ?" est une question où l'utilisateur attribue des points selon qu'il utilise ou non les diverses propositions.



Il en ressort que le catalogue NEBIS est massivement utilisé : 44% des utilisateurs privilégient le catalogue, que la consultation se fasse dans la bibliothèque ou à l'extérieur (22% pour chacune de ces méthodes). A noter que dans les remarques générales du questionnaire, NEBIS est souvent critiqué (difficultés d'utilisation, impossibilité de faire une recherche par bibliothèque, recherche par mots-clés insuffisante). On peut en déduire qu'un certain nombre d'utilisateurs emploient NEBIS, mais ils ne sont pas satisfaits de ce moyen de recherche et n'ont pas trouvé d'alternative.

20% des questionnés préfèrent aller directement chercher les livres au rayon en s'aidant de la signalétique. Là encore, les remarques en fin de questionnaire critiquent la signalétique qui est trop discrète et peu précise.

11% des utilisateurs privilégient le butinage au hasard et 10% demandent de l'aide à un autre usager. Le fait que 21% des lecteurs n'aient pas de méthode de recherche à proprement parler signifie qu'il y a un manque, soit au niveau de l'explication du fonctionnement de la bibliothèque, soit au niveau de la recherche de livres (par catalogue ou butinage) qui est trop compliquée.

On retrouve effectivement dans la question 11 "*Que pensez-vous du système actuel de classement des livres sur les rayons ?*" la présence de lecteurs ne comprenant pas le classement ou peinant à l'utiliser.

- 23% des utilisateurs ne comprennent pas le classement.
- 38% des utilisateurs ne trouvent pas le classement simple
- 59% des utilisateurs ne repèrent pas rapidement les nouveautés
- Dans les remarques facultatives, 7% des utilisateurs trouvent le classement difficile à utiliser et 5% trouvent que le classement devrait être plus précis.

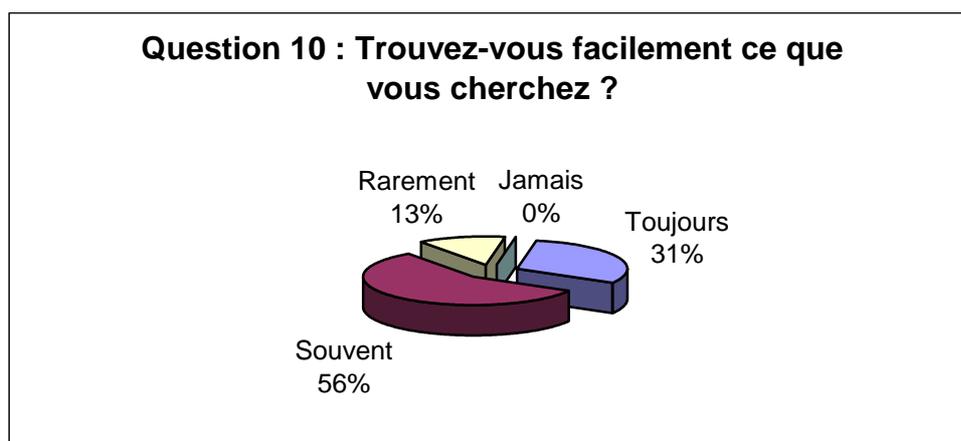
On peut en conclure que le système de classement ne satisfait pas le public. Une formation des utilisateurs est peut-être nécessaire, mais rendre le système de classement plus simple d'utilisation serait une bonne chose.

En ce qui concerne la question 12 "*Que pensez-vous de la présentation des livres dans la bibliothèque*", on trouve une majorité d'utilisateurs satisfaits :

- 71% des utilisateurs trouvent le rangement agréable
- 66% trouvent les rayonnages aérés
- seuls 36% trouvent que les nouveautés sont mises en valeur
- 47% trouvent que les présentoirs de nouveautés sont souvent renouvelés

Il en ressort que le repérage des nouveautés pose problème (certains utilisateurs croient que les présentoirs en bout de rayon sont là pour le retour des livres) et que la moitié des utilisateurs aiment un plus grand renouvellement des nouveautés.

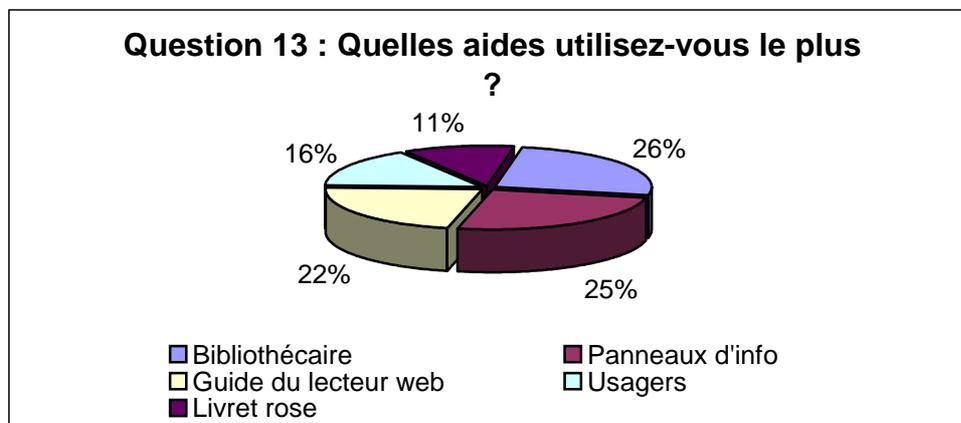
La question 10 "*Trouvez-vous facilement ce que vous cherchez ?*" est une question fermée.



31% des personnes interrogées trouvent toujours ce qu'elles cherchent, 56% souvent et 13% rarement. Malheureusement cette question manque de précision. Bien que placée dans une série de questions concernant le classement, il est possible que certains utilisateurs aient confondu la notion de "trouver", dans le sens de réussir à localiser un livre dans un rayonnage, avec trouver les documents qu'ils souhaitent découvrir dans la BC.

Malgré le manque de clarté de cette question, on peut considérer ces chiffres comme bons, puisque au total 87% des lecteurs trouvent toujours ou souvent ce qu'ils cherchent.

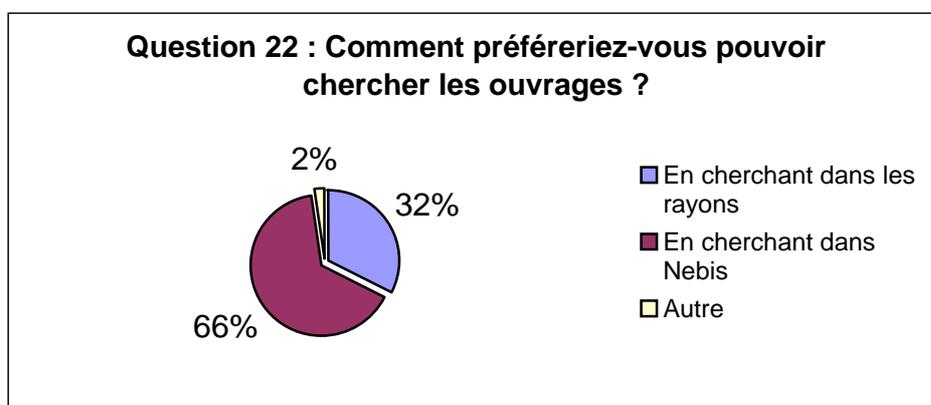
La question 13 "*Quelles aides utilisez-vous le plus ?*" est une question où l'utilisateur attribue des points aux aides qu'il privilégie.



Il en ressort que pour être aidé dans ses recherches, le lecteur, s'il peine à trouver ce qu'il veut, va soit demander de l'aide à un bibliothécaire (26%), soit utiliser les panneaux d'information (25%), mais il va également consulter le guide du lecteur sur le web (22%). Ces trois moyens ayant été mis en place par la bibliothèque dans le but d'aider le lecteur, le constat est donc positif. Pour le reste, 16% des lecteurs vont demander de l'aide à un autre usager et 11% utilisent le livret rose (liste des cotes distribuée lors de l'enregistrement de l'utilisateur, *cf annexe 4*).

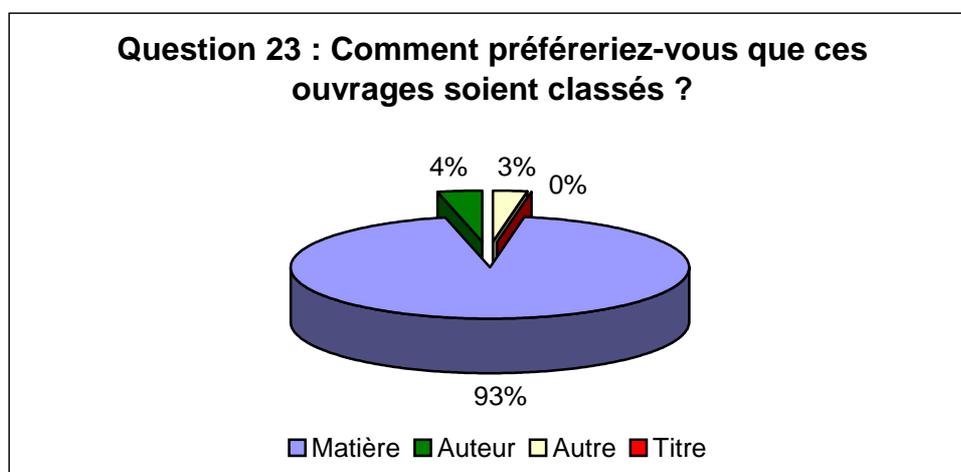
Ce livret n'est malheureusement pas disponible en libre service à l'étage des collections et n'est pas systématiquement présenté au guichet d'accueil. Une plus large diffusion aiderait sans doute les lecteurs.

La question 22 "*Comment préféreriez-vous pouvoir trouver les ouvrages qui vous intéressent?*", qui se trouve dans la partie "*Votre bibliothèque idéale*" du questionnaire montre que les utilisateurs préfèrent utiliser NEBIS pour trouver des livres (66%), mais ils ne sont pas opposés à une recherche directement dans les rayons (32%). La catégorie "autres" (2%) n'est pas intéressante, certains proposant la recherche des livres par les bibliothécaires, l'accès étant interdit aux lecteurs, d'autres voulant que les bibliothécaires classent les livres selon leur jugement sur la qualité du contenu du livre.



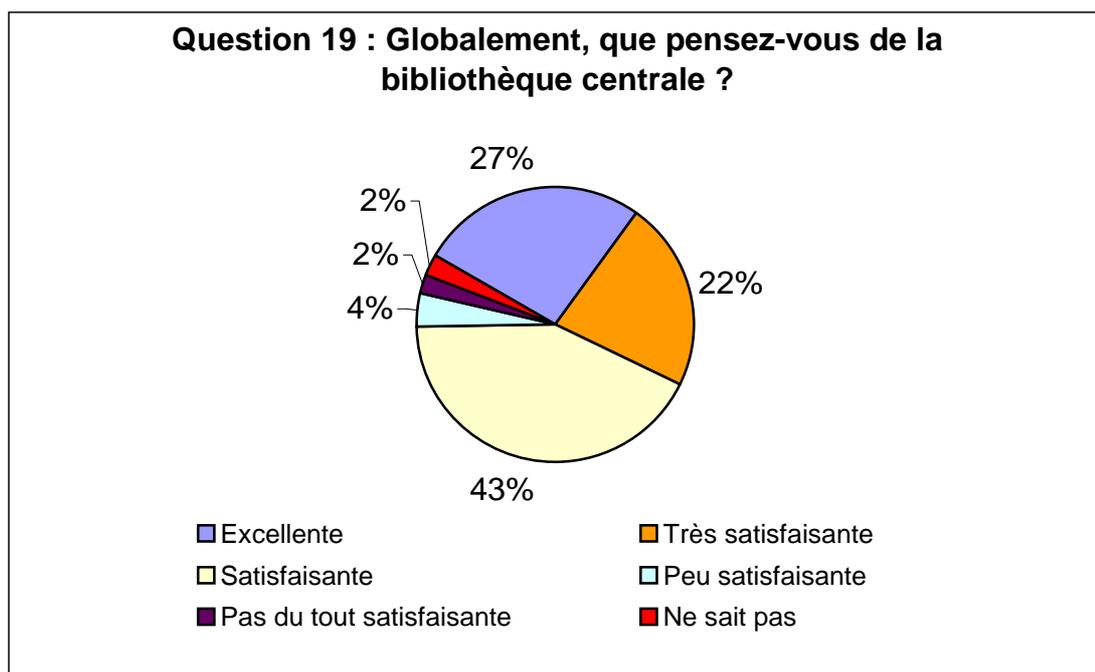
Cela dit, n'oublions pas qu'un grand nombre d'utilisateurs ont critiqué le catalogue NEBIS pour sa difficulté d'utilisation et ses recherches ne permettant pas de filtrer par localisation. D'une manière générale, les personnes privilégiant la recherche en rayon travaillent aussi sur place, tandis qu'un grand nombre d'utilisateurs de NEBIS commandent leurs livres depuis l'extérieur, livres qui ne sont pas forcément localisés à la BC.

Toujours dans la partie du questionnaire "*Votre bibliothèque idéale*", à la question 23 "*Comment préféreriez-vous que ces ouvrages soient classés ?*", il apparaît nettement que le classement par matières est le plus demandé (93%). Environ un quart des personnes ayant demandé un classement par matières ont précisé de manière spontanée vouloir un classement plus précis que le classement actuel. Une minorité souhaite un classement par matières enseignées à l'EPFL, sous classé par années. Enfin très peu d'utilisateurs (4%) souhaitent un classement par auteur.

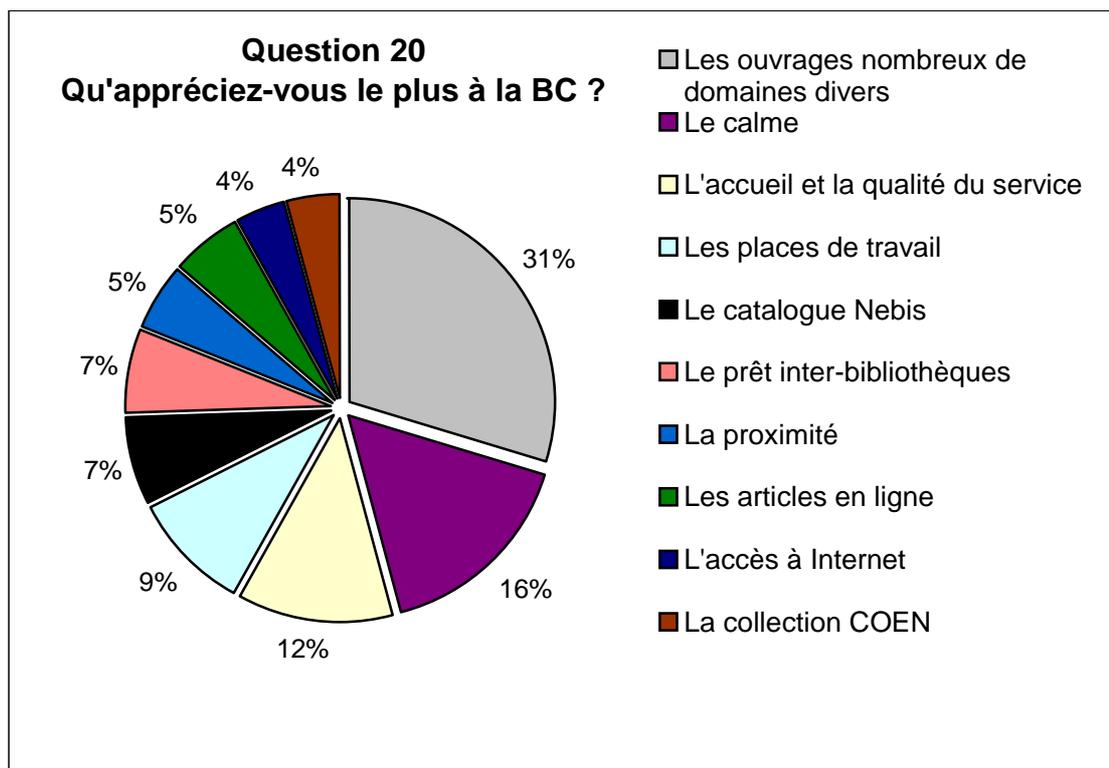


7.1.5 Satisfaction générale vis à vis de la BC

La question 19 est la suivante : "*Globalement que pensez-vous de la bibliothèque centrale ?*"

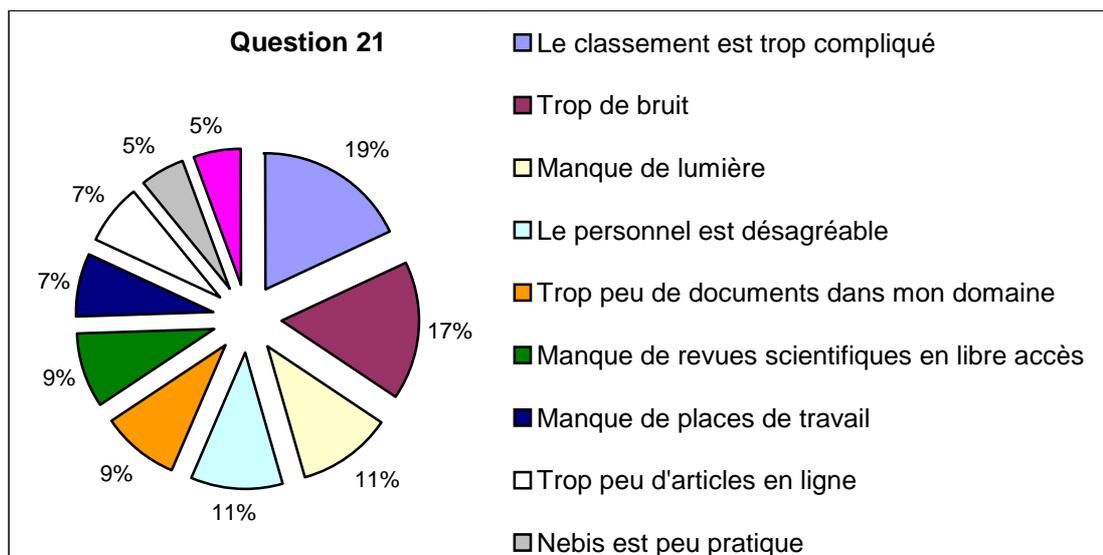


Contrairement aux conditions de travail qui ne satisfont que 57% des usagers (question 8), la BC est considérée comme satisfaisante par 43%, très satisfaisante par 22% et excellente par 27%. On peut donc dire que 92% des utilisateurs interrogés sont globalement satisfaits de la BC. Certes, tous n'utilisent pas la bibliothèque dans sa totalité (certains utilisateurs demandent directement les livres au prêt et ne font donc pas de recherche), mais la majorité des utilisateurs est globalement satisfaite.



La question 20 "*Qu'appréciez-vous le plus à la BC ?*" est une question ouverte en fin de questionnaire les pourcentages sont donc indicatifs.

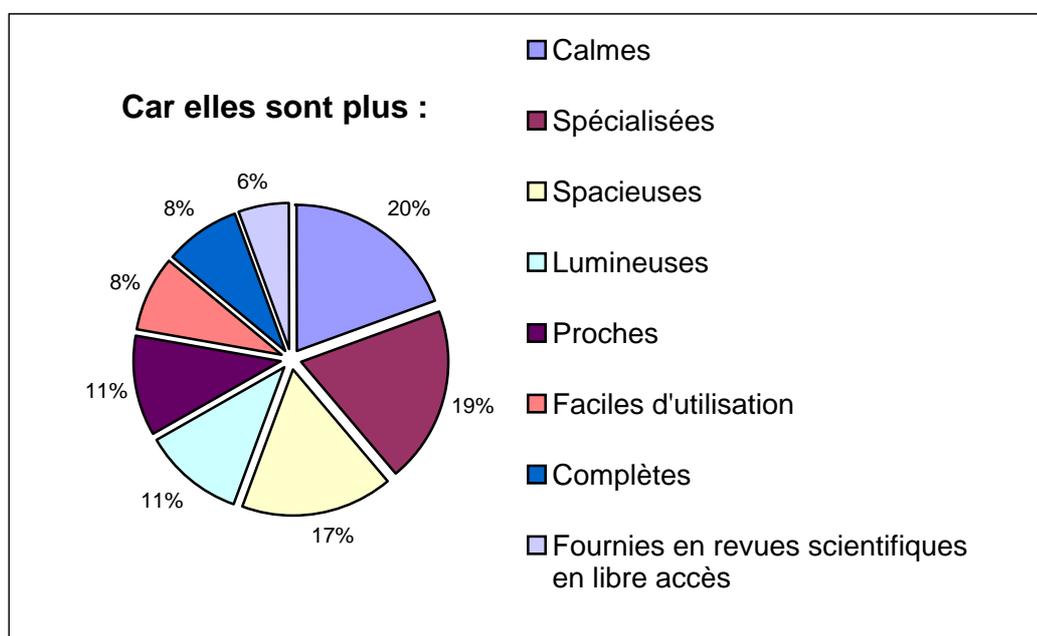
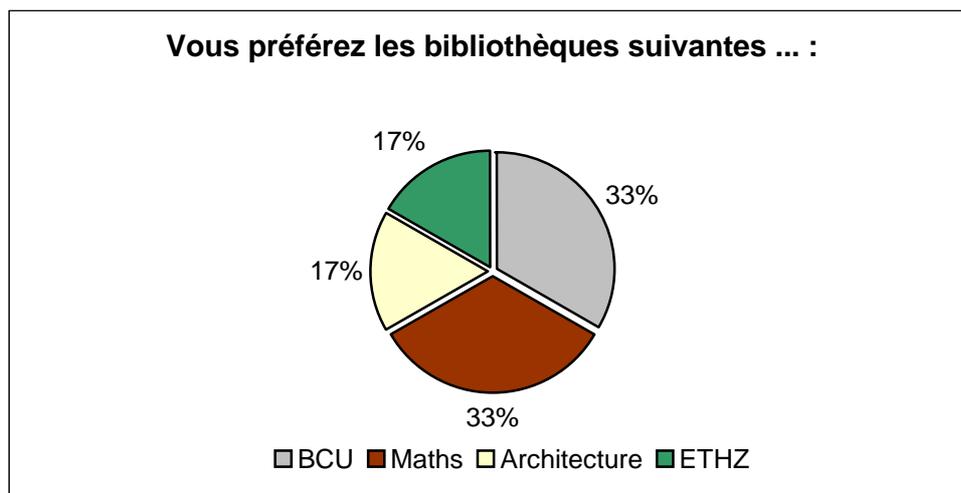
Majoritairement, le plus apprécié à la BC est son fonds relatif à divers domaines. Ce point est positif car cité dans la mission de la BC qui doit fournir de l'information et des documents scientifiques dans les domaines d'enseignement et de recherche de l'EPFL. Suivent le calme et l'accueil, la qualité du service et les places de travail.



La question 21 "*Qu'est ce qui vous pose problème et pourquoi ?*" fait ressortir les problèmes de classement (19%), de bruit (17%) faits par les usagers mais aussi par le personnel de la BC, le manque de lumière (11%), le personnel désagréable (11% : ce sont essentiellement des étudiants qui se sont plaints d'un accueil un peu sec, alors que les professeurs et les assistants en sont satisfaits).

On peut remarquer des contradictions dans les réponses aux questions 20 et 21, notamment en ce qui concerne la difficulté à se repérer dans les rayons et l'appréciation portée sur la richesse des collections. Le public trouve le calme de la BC agréable, mais reproche également le bruit trop présent. Enfin, le personnel de la BC ne fait pas l'unanimité, les qualités de service sont appréciées, mais le contact avec les professionnels est parfois considéré comme désagréable.

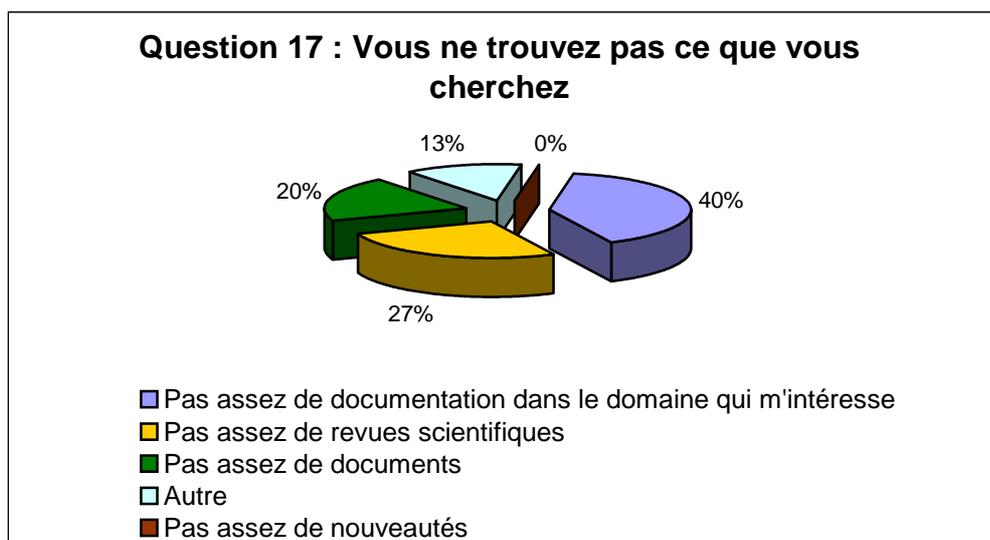
La question 18 "*Je préfère la bibliothèque ... parce qu'elle est plus ...*" tente de faire ressortir les qualités les plus appréciées dans les bibliothèques. Il en ressort que les bibliothèques les plus appréciées sont la BCU (33%) et la bibliothèque de Mathématiques de l'EPFL (33%). Suivent la bibliothèque d'architecture de l'EPFL (17%) et la bibliothèque de l'ETHZ (17%).



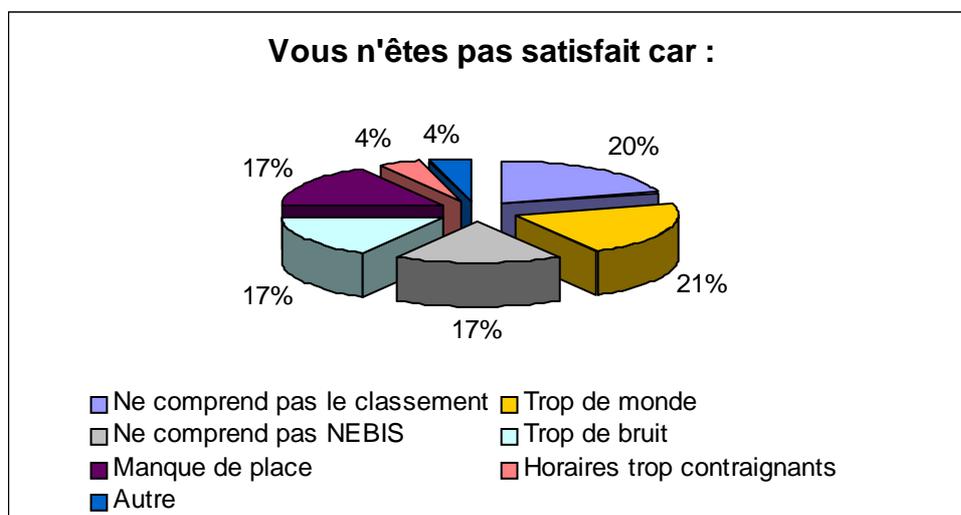
Là encore, ces bibliothèques sont préférées à la BC pour leur calme (20%) et pour le fait qu'elles soient plus spécialisées (19%). Cela ne signifie pas forcément que la vision plus globale de la BC déplaît, mais plutôt que certains préfèrent se concentrer sur leur domaine d'étude. Les autres qualités citées pour les autres bibliothèques sont la place (17%), la luminosité (11%) et la proximité (11%). Viennent ensuite la facilité d'utilisation, le contenu plus complet et le plus grand nombre de revues scientifiques en libre accès.

Les critiques principales déjà émises plus haut se recoupent, à savoir le bruit, le manque de lumière, le manque de spécialisation et les places de travail en trop petit nombre. Il est possible de remédier aux deux premières critiques, les deux suivantes ne sont pas forcément à prendre en compte étant donné les spécificités de la BC.

La question 17 "*Je la connais mais je ne l'utilise pas car :*" est une réponse à choix multiple. Elle vise les personnes ne venant pas à la BC. Sur les 133 réponses, 15 personnes ont affirmé connaître la BC mais ne pas l'utiliser. 40% de ces personnes ne viennent pas car la documentation n'est pas assez pointue dans les domaines qui les intéressent. 27% trouvent qu'il n'y a pas assez de revues scientifiques, 20% trouvent qu'il n'y a pas assez de documents, 13% trouvent qu'il n'y a pas assez de nouveautés et 13% ont d'autres raisons pour ne pas venir.



La suite de la question 17 vise ensuite à définir pourquoi les personnes ne venant pas ne sont pas satisfaites. Là encore, la trop grande affluence, le système de classement trop compliqué, le bruit, le manque de place et l'utilisation trop compliquée de NEBIS restent des freins pour les utilisateurs.



7.1.6 *Récapitulatif et remarques supplémentaires*

Dans ce chapitre, nous récapitulons les points positifs et négatifs principaux et traitons les remarques d'utilisateurs qui n'ont pas pu être prises en compte dans les statistiques (notamment pour les questionnaires partiellement remplis ou les remarques isolées).

Les points positifs à propos de la BC qui ressortent dans ce questionnaire sont les suivants :

- La BC est connue du public dès son arrivée à l'EPFL.
- La satisfaction générale est très élevée (92%). Même si des points précis sont critiqués, les utilisateurs sont globalement satisfaits des services qu'offre la BC.
- La majorité du public utilisant la bibliothèque y vient fréquemment.
- Le travail fait pour la mise en ligne d'articles est remarqué et apprécié, à tel point que plusieurs personnes interrogées demandent plus d'articles.
- Les travaux récemment effectués ont été remarqués et, en dehors du bruit qu'ils ont produit, appréciés.
- L'arrivée de la nouvelle direction a aussi été remarquée et les changements qui y sont rattachés sont considérés comme positifs.
- Enfin, bien que quelques utilisateurs regrettent le manque de spécialisation, c'est la diversité des ouvrages du fonds qui est la plus appréciée (31%).

En ce qui concerne les points négatifs, il apparaît que les principales critiques des utilisateurs sont :

- Les conditions de travail sont considérées comme mauvaises par 43% des utilisateurs : ceci en raison du bruit, de la lumière fatigante, des places de travail trop peu séparées et en trop petit nombre en période d'examens et du classement jugé trop compliqué et trop peu précis.
- NEBIS, bien que largement utilisé (peut-être à cause du classement peu apprécié) est jugé peu efficace. Les principales critiques sont l'impossibilité de faire une recherche par localisation et les résultats trop aléatoires de la recherche par mots-clés.
- Les utilisateurs ont remarqué à plusieurs reprises des ouvrages signalés comme "en rayon" dans NEBIS mais ils ne les ont pas trouvés. Est-ce une erreur de NEBIS, le temps de rangement qui est trop long ou simplement une incompréhension du système de classement ?
- Le personnel est critiqué à de nombreuses reprises dans les remarques pour certaines attitudes : les critiques soulignent le manque d'amabilité (froideur), de disponibilité et le bruit dont il est parfois la source (apparemment certains employés parlent trop fort à des personnes qui se trouvent à l'autre bout de la bibliothèque).
- La réduction du nombre d'abonnements à des revues scientifiques sur papier n'est pas appréciée. Beaucoup d'utilisateurs souhaitent revoir ces revues en libre accès, d'autres souhaitent que ce dernier soit étendu aux années déjà écoulées pour éviter de devoir les demander. De manière générale, le passage de revues papier aux revues électroniques semble avoir été mal compris et beaucoup croient que les abonnements ont simplement été résiliés.
- Une partie non négligeable des utilisateurs, 23% ne comprennent pas le classement et 38% ne le trouvent pas simple.
- Enfin, les nouveautés ne sont pas assez mises en valeur (59% ne les repèrent pas).

Les remarques principales qui n'ont pas été prises en compte dans les statistiques précitées (en raison de questionnaires caducs) sont les suivantes :

- Un classement thématique plus précis serait le bienvenu. De plus, le classement actuel n'est plus à jour, notamment au niveau des domaines. Il faudrait le refondre et faire un classement plus profond.
- Les tables de travail devraient être mieux réparties dans l'ensemble de la bibliothèque ou séparées par des cloisons, rayonnages, plantes etc.
- La signalétique devrait être plus présente (jusque sur les rayons) et plus précise.
- Il serait intéressant de recevoir un avis de retour par e-mail, lorsque l'utilisateur doit rendre ses ouvrages empruntés.
- La collection COEN devrait être organisée par branches, comme précédemment.
- La consultation d'articles sur le web devrait être élargie aux années antérieures.
- Un classement Dewey serait agréable car déjà connu des lecteurs.
- Les programmes nécessaires (p.ex. Acrobat) ne sont pas forcément installés sur les PC. Les imprimantes sont souvent bloquées ou en panne. Les utilisateurs doivent donc changer de bâtiment.
- La bibliothèque est en rénovation depuis 5 ans. Il y a rarement eu des périodes d'examens sans de bruyants travaux de maintenance.
- Il est impossible de faire des recherches sur le Net à cause de l'accès limité.

7.2 LES SONDAGES

7.2.1 *Les sondés*

Sur plus de 300 personnes sollicitées, 105 ont bien voulu répondre à notre sondage. Certains n'ont pas refusé de répondre, mais l'ont fait de manière un peu expéditive. Cela montre bien que le résultat de ce sondage est, comme nous l'avons dit plus haut, une "prise de température" : certains chiffres sont donc à relativiser.

Ayant un nombre variable de réponses à certaines questions, nous préférons ne pas utiliser de pourcentage dans cette partie et mettons simplement le nombre de personnes ayant répondu de telle ou telle manière.

Le public qui a répondu est constitué de 95 étudiants, un professeur, un ingénieur, une apprentie, un chimiste, trois doctorants, deux assistants et un chercheur.

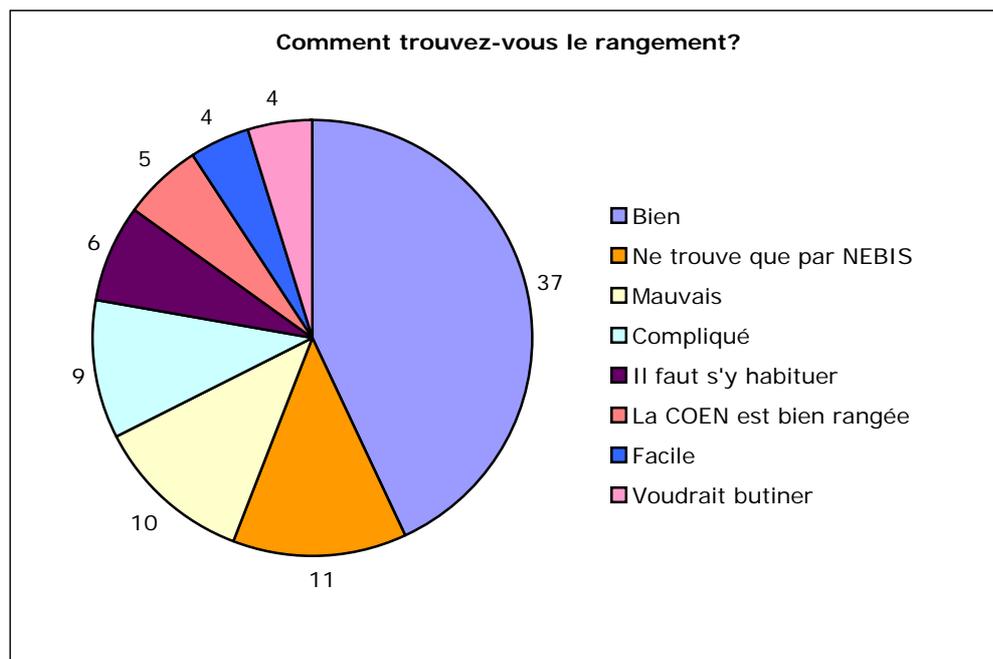
Etes-vous un habitué de la BC ? [105 réponses]

22 personnes se déclarent non-utilisateurs de la bibliothèque. Leurs raisons pour l'expliquer sont diverses : ils préfèrent acheter des livres, aller dans d'autres bibliothèques, car elles ont une meilleure ambiance ou répondent "mieux" à leurs besoins. Parmi elles, certaines se déclarent non-utilisateurs, alors qu'elles viennent à la bibliothèque presque tous les jours pour les places de travail.

83 personnes se déclarent utilisateurs de la BC, certains d'entre eux viennent également uniquement pour les places de travail.

7.2.2 Le mode de rangement

Comment trouvez-vous le mode de rangement² de la BC ? [86 réponses]



Près de la moitié des sondés, 37 personnes, est satisfaite du rangement actuel et le trouve bon (*bien* dans le graphique). Quelques-uns le trouvent *facile* à comprendre, mais ils ne sont que quatre. Le même nombre *voudrait butiner* dans les travées pour la recherche.

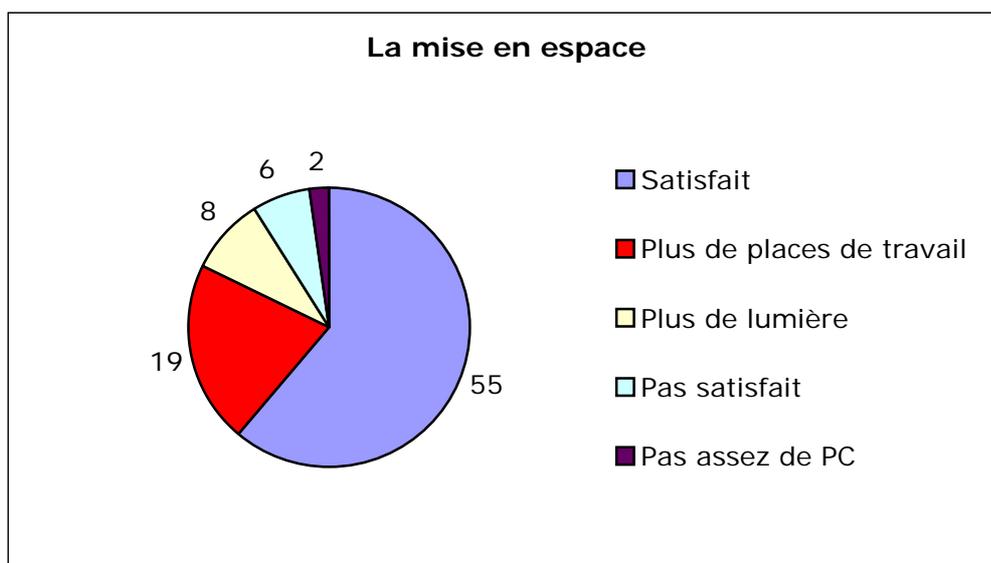
L'autre partie des lecteurs, 36 personnes, trouve le classement *compliqué, mauvais* et ne trouve les ouvrages recherchés *que par NEBIS*.

En résumé, près de la moitié du public est satisfaite du rangement actuel ou s'y est habituée, comme l'ont déclaré certains. On peut souligner que l'accès à la collection dépend beaucoup de NEBIS.

² Le mode de rangement étant la répartition des ouvrages sur les étagères et le classement actuel.

7.2.3 La mise en espace

Et la mise en espace, qu'en pensez-vous ? [90 réponses]



55 personnes sont satisfaites de l'aménagement actuel de l'espace, 19 personnes veulent un plus grand nombre de places de travail et 8 plus de lumière.

La réponse à cette question montre bien que les conditions de travail sont primordiales pour les utilisateurs et qu'ils n'évoquent pas la mise en espace de la collection.

7.2.4 Le mode de classement

Si nous refaisions le classement, que préféreriez-vous ? Matières (sujets), Auteurs, Titres, ou autres [88 réponses]

La classification, la plus pratique, selon 78 sondés, est un classement matières comme actuellement, 8 de ces personnes ont précisé que le classement actuel leur convenait. Quand on regarde la structure des Facultés de l'EPFL, il est clair que le classement utilisé à la BC correspond assez bien aux thématiques des facultés.

7.2.5 *Les remarques*

Les remarques [12 personnes]

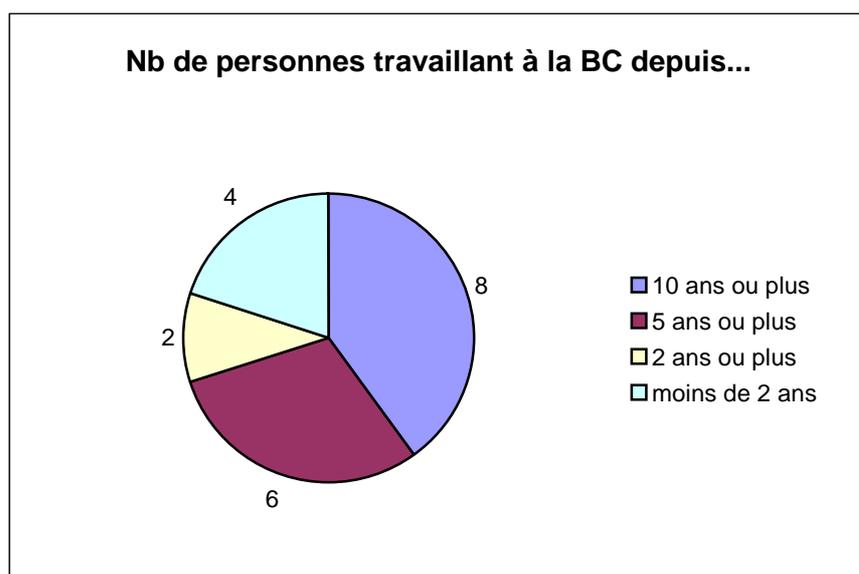
Certaines personnes ont d'elles-mêmes ajouté des remarques à notre sondage.

Toutes évoquent la question du système NEBIS : ses avantages pour trouver les ouvrages dans la BC et ses inconvénients (certains ne comprennent pas son fonctionnement). Il y a aussi eu quelques remarques sur les difficultés de compréhension des abréviations utilisées pour la signalétique (Qu'est-ce que la PRIN? Quelle est la différence entre la COEN et la LACC?)

7.3 LES ENTRETIENS

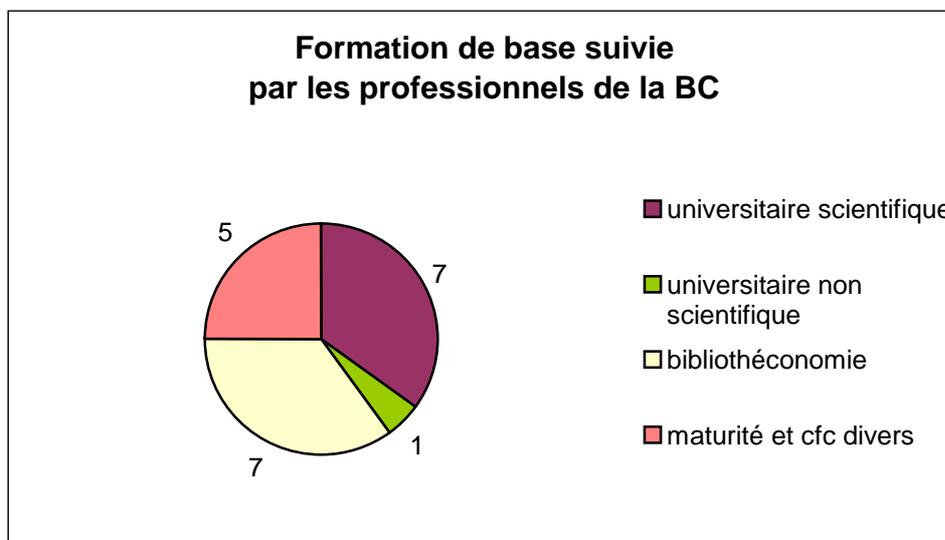
Au terme du délai que nous avons prévu pour les entretiens, vingt interviews ont été effectuées auprès de divers professionnels. Malheureusement, quatre personnes n'ont pu être interrogées : deux de celles-ci étaient en congé maternité, les deux autres ne nous ont jamais répondu. En accord avec une personne, nous l'avons volontairement omise, puisqu'elle n'avait pas d'avis du tout sur la bibliothèque.

7.3.1 Le personnel de la BC



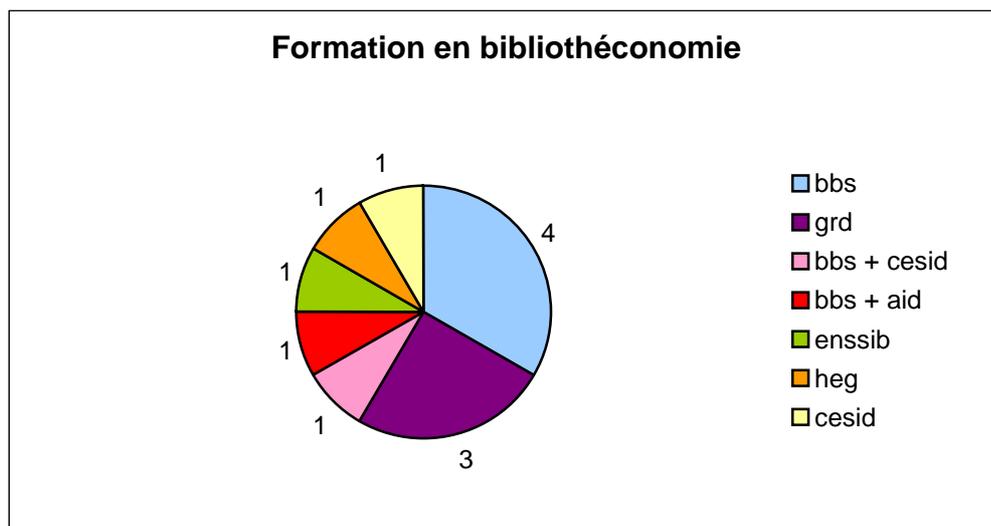
On remarque sur ce graphique que huit des personnes interrogées travaillent à la bibliothèque depuis plus de dix ans, certaines ont même plus de vingt ans de service au sein de la BC. Mais on ne peut pas dire pour autant que l'équipe ne se renouvelle pas : en effet, quatre personnes sont arrivées ces deux dernières années. Le fait qu'une forte majorité des professionnels soit employée depuis plus de cinq ans au sein de la BC influence certainement des réponses, certains étant "habitués" à l'état actuel de la bibliothèque.

Comme souvent dans les bibliothèques scientifiques de niveau universitaire, les professionnels de la BC viennent d'horizons très différents. Cibler ces différents profils est pour nous une façon de mieux connaître la BC et de faire ainsi, dans le futur, des propositions qui correspondent à ces parcours professionnels.

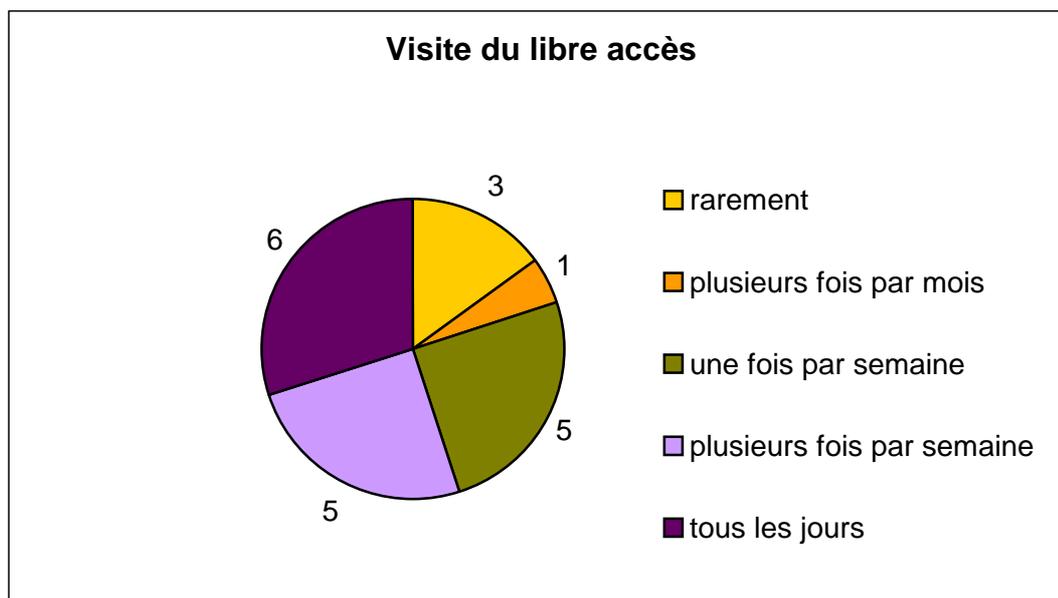


C'est une agréable surprise de voir que les personnes travaillant à la BC ont des parcours très différents. On aurait pu craindre en effet que la bibliothèque n'ait engagé que des universitaires scientifiques, ce qui n'est pas le cas : il y a autant de personnel avec un cursus universitaire qu'avec un cursus plus bibliothéconomique.

Douze personnes sur vingt ont suivi une formation dans le domaine des bibliothèques ou de la documentation : ce qui veut dire que cinq personnes ont complété leur formation de base "non-bibliothéconomie" par une formation spécialisée dans le domaine.



Une fois les profils des professionnels clarifiés, nous avons voulu connaître le temps qu'ils passent dans le libre accès, leurs fonctions ne les amenant pas forcément à y travailler tous les jours.



Il en ressort que la plupart d'entre eux sont très souvent dans le libre accès et peuvent donc en parler en connaissance de cause. Pour ceux qui n'y vont que rarement, nous les avons interrogés après l'inventaire : tout le monde a donc pu nous donner son avis.

7.3.2 *La collection*

Ce qui ressort le plus de tous les entretiens, c'est que la collection ne semble pas mise en valeur correctement (plus de 10 personnes sur 22 l'affirment). Ils l'expliquent, entre autres, par le fait que les étagères sont surchargées de livres, que les rayons sont trop denses et ne laissent pas de place pour d'éventuelles nouveautés. Ce visible manque de place nuit donc à la collection. De plus, les adjectifs "abîmés", "usés", "vieillots" reviennent souvent pour parler de la collection de la BC. Ce mauvais état physique des livres ne joue pas en faveur du fonds.

Il en va de même pour le contenu. Le fait qu'aucune politique d'acquisition ne soit rédigée ni appliquée entraîne inévitablement des manques dans certains domaines. Un désherbage important est à faire : la bibliothèque ne possède pas que des livres de première jeunesse... 6 personnes vont jusqu'à dire que le contenu de la collection de la BC n'est pas adapté aux utilisateurs, 3 autres en revanche estiment qu'il est parfaitement adapté.

Pour onze des professionnels interrogés, les nouveautés ne sont pas bien mises en valeur non plus. Les livres placés dans les présentoirs prévus à cet effet ne seraient pas assez souvent changés, mais peut-être est-ce dû au fait qu'il n'y a pas beaucoup de nouveautés. Par ailleurs, les documents posés en bout d'étagères n'ont pas forcément un rapport avec leur contenu.

La répartition entre le libre accès actuel et le magasin semble poser problème : 8 personnes trouvent que le libre accès contient trop de livres. Mais les avis restent partagés, allant même d'un extrême à l'autre : certains aimeraient ouvrir le magasin au public, d'autres aimeraient remonter des ouvrages dans le libre accès (notamment les périodiques) et en descendre de trop vieux, d'autres encore sont pleinement satisfaits de la répartition actuelle.

Lorsque l'on pose la question aux professionnels de la performance des outils de recherche mis à disposition des utilisateurs, sept d'entre eux estiment qu'ils sont amplement suffisants. Certains précisent aussi que les utilisateurs devraient faire plus d'efforts pour comprendre le fonctionnement de la bibliothèque.

Quatre personnes ont soulevé le problème de NEBIS, qui selon eux n'est pas assez performant, particulièrement au niveau de l'indexation par mots-clés (et donc de la recherche).

La question d'un accueil plus "performant" a aussi été abordée : c'est un aspect non négligeable de l'image de la bibliothèque, car la première impression de la BC est donnée par l'accueil et les renseignements donnés aux utilisateurs.

7.3.3 *La mise en espace*

L'ensemble des interviewés s'accorde à dire que la mise en espace de la bibliothèque est pratique, mais un peu trop "classique", voir "industrielle", évoquant des magasins fermés. Si la répartition des places de travail et l'espace entre les différentes étagères sont adéquats, le mobilier est en revanche considéré comme laid. Le manque de lumière est un problème relevé par quatre des professionnels. Pour résumer, la mise en espace de la BC ne met pas assez en valeur la collection, même si d'un point de vue purement fonctionnel elle convient.

7.3.4 *Le système de cotation*

On peut dire que le système de cotation ne satisfait de loin pas tous les professionnels : dix personnes trouvent qu'il n'est pas assez profond, ni assez précis. On lui reproche également de ne pas avoir évolué en même temps que les avancées scientifiques (en tout cas pour certains domaines comme l'informatique). De plus, ce système de cote ne tient absolument pas compte des autres bibliothèques : il s'agit d'un système maison qui certes a quelques avantages, mais qui oblige la bibliothèque à travailler dans une complète autonomie pour tout ce qui concerne les mises à jour de la classification et les mots-clés de l'indexation. Si elle utilisait un système en commun avec d'autres bibliothèques, elle pourrait partager les informations et profiter du travail des autres professionnels.

Certains estiment que, pour le lecteur, le système actuel, c'est-à-dire par sujet, est une bonne chose, mais qu'en revanche le numerus currens n'est pas idéal pour le butinage. Il est actuellement plus facile de trouver des livres dans le libre accès par le biais du catalogue NEBIS que sans. Mais 4 personnes estiment que l'utilisateur devrait faire un effort et qu'il comprendrait tout de suite le système de classification. Certains précisent tout de même que si l'utilisateur doit apprendre à se débrouiller seul, la structure doit le lui permettre...

En revanche pour l'utilisation d'un système de cotation par le professionnel, les avis sont plus partagés. Certains apprécient le numerus currens pour le rangement des ouvrages dans les rayons, d'autres trouvent que ce système entraîne un temps de traitement beaucoup trop long, alors que d'autres encore le trouvent facile d'utilisation pour l'attribution de la cote.

Dans les défauts du système de cotation, la notion d'homogénéité revient sans cesse. Beaucoup d'interviewés disent que pour eux la cotation dans le secteur PRIN (ouvrages de référence) est incompréhensible. Certains n'apprécient pas non plus le code couleurs instauré pour les dictionnaires et encyclopédies. Et si

certaines ne le dénigrent pas, ils pensent que ce code manque d'unité avec le reste de la bibliothèque.

Lorsque l'on aborde la question de propositions concrètes de changement, personne n'a d'idées vraiment précises, certains avis sont même contradictoires. Quatre personnes sont pour un système de cotation numérique et reconnu comme la CDU ou la Dewey, qui permettrait ainsi d'harmoniser la BC avec d'autres et permettrait aussi au lecteur de s'y retrouver... D'autres en revanche (3 personnes) sont complètement opposés à une solution de ce type, trouvant que ces systèmes ne sont pas adaptés à une bibliothèque scientifique et pas assez mis à jour par rapport à l'avancée des technologies. D'autres encore aimeraient une combinaison entre le système actuel et une cote numérique... Certains émettent le souhait d'un système déjà existant, afin de pouvoir recopier et partager les notices et cotes d'autres bibliothèques, simplifiant ainsi le travail des professionnels.

Dans les demandes des professionnels, certains aimeraient enlever l'année de publication de la cote, d'autres au contraire la garder, une personne propose une classification par matières enseignées, etc. Ce qui est certain, c'est que tous veulent un système plus simple.

7.3.5 *La signalétique*

Pour 9 des interviewés, la signalétique n'est pas assez représentative du contenu : la continuité n'est pas assurée, elle manque de profondeur. Pour beaucoup, elle n'est pas assez lisible... Bref, même ceux qui sont assez satisfaits de cette signalétique admettent que des choses sont à améliorer pour une meilleure compréhension de la mise en espace et du système de cotation. Tous se rendent compte qu'une bonne signalétique est un excellent moyen de mise en valeur de la bibliothèque. Les étiquettes sur le dos des livres ont été également critiquées : trop complexes, pas homogènes, laides, etc. Elles ne mettent pas les livres en valeur.

7.3.6 *Les commentaires*

Les remarques qui reviennent le plus sont les notions de marketing et de cohérence. Certains des professionnels se rendent compte que leur bibliothèque n'est pas assez mise en valeur : elle devrait pouvoir se vendre un peu mieux auprès de son public. En ce qui concerne la cohérence, il s'agit autant d'une cohérence interne (entre les différents services, que le système de cotation soit uniforme pour tout le fonds, etc.) que d'une cohérence avec l'extérieur (autres bibliothèques du campus, mais également autres bibliothèques reconnues). Une vision d'ensemble serait, selon eux, plus que souhaitable.

Une formation plus approfondie des utilisateurs est selon les professionnels une des solutions pour optimiser les ressources de la bibliothèque. L'initiation offerte pendant une semaine en début de cursus est insuffisante pour permettre aux utilisateurs de tout maîtriser. Les collaborateurs souhaitent également pouvoir suivre des formations continues, spécialement des compléments dans les domaines scientifiques et bibliothéconomiques, selon leur formation de base.

La récente fusion du bureau de prêt et du guichet de l'Inforef suscite des remarques de la part de certains professionnels : certains sont complètement pour, d'autre totalement opposés, beaucoup toutefois n'ont pas d'avis sur la question et attendent de voir ce que cela va donner (cf. chapitre 11, recommandations générales).

Voici d'autres remarques, venant souvent d'une seule personne, que nous trouvons intéressantes à mentionner :

- Arriver à se remettre en question plus facilement
- Ne pas hésiter à tout changer (3 personnes)
- Ajout d'un coin "lecture"
- Trop de petites guerres internes
- S'occuper au plus vite du fichier papier avant qu'il ne tombe dans l'oubli

7.4 PREMIÈRES CONSTATATIONS

Les questionnaires largement diffusés pendant un mois nous ont permis de vérifier des impressions personnelles sur la BC et de découvrir les faiblesses et points forts de celle-ci, notamment du point de vue des utilisateurs.

On remarque tout d'abord une satisfaction des personnes non-étudiantes (chercheurs, professeurs, assistants, etc.) utilisant la bibliothèque. En effet, un nombre important de ces personnes ont tendance à demander les documents directement au bureau du prêt et donc à se faire aider par les bibliothécaires. Ils commandent aussi les livres qui les intéressent sur NEBIS et viennent les chercher ensuite. Ils ne sont pas confrontés au système de classement et sont moins impliqués qu'un utilisateur "classique" qui doit, pour utiliser la bibliothèque au maximum de ses possibilités, comprendre son fonctionnement.

Les autres utilisateurs sont généralement satisfaits de la bibliothèque mais en critiquent des points précis (conditions de travail (lumière, bruit et manque de places de travail) et classement (difficile à comprendre et peu précis principalement)).

Il ressort aussi que beaucoup d'utilisateurs se servent du catalogue NEBIS pour faire des recherches, mais ils ne l'apprécient pas. Selon eux, il est difficile de trouver des documents par mots-clés, certains sont indiqués comme étant disponibles, alors qu'ils ne sont pas en rayon et la recherche d'un livre dans une bibliothèque précise n'est pas possible.

Après vérification, nous avons constaté qu'il est en fait possible de rechercher des documents par mots-clés, mais pas à partir de la page principale³, tout comme il est possible de limiter sa recherche à une bibliothèque donnée. En ce qui concerne

³ Ceci a changé en cours de rédaction de notre mémoire, l'interface NEBIS ayant été remaniée.

les documents indiqués comme étant disponibles et n'étant pas en rayon, nous n'avons rien remarqué de tel, mais il est possible qu'un livre ait été mal rangé (par un professionnel ou un utilisateur), qu'il soit en cours d'utilisation au sein même de la bibliothèque ou qu'il soit encore au bureau du prêt, attendant d'être remis en place. Quoiqu'il en soit, une formation plus systématique à l'utilisation de NEBIS voire de la bibliothèque nous semble requise.

Comme précisé plus haut, ces questionnaires nous ont permis de faire ressortir que la refonte du classement et l'amélioration des conditions de travail (notamment grâce à une remise en espace des places de travail) sont des impératifs pour les utilisateurs. Le classement est décrit par les utilisateurs comme "trop général", c'est-à-dire qu'il faudrait subdiviser les grandes séquences matière en sous-matières plus précises. De plus, le système utilisé pour désigner ces matières est en général peu compris et le système de cotation ne signifie rien pour les utilisateurs.

Nous remarquons également que la BC passe pour une bibliothèque "dépassée" (surtout en raison de son esthétique très sobre, mais aussi en raison de sa collection) qui se remet peu en question, au moins jusqu'à l'arrivée de son nouveau directeur. Toutefois, les utilisateurs sont attentifs aux changements produits et les trouvent positifs. Bien entendu, les récents travaux bruyants et l'inventaire nécessitant la fermeture de l'accès aux collections ne sont pas toujours accueillis positivement mais de manière plus générale, l'évolution de la BC est bien perçue et appréciée.

Enfin ces questionnaires nous ont donné des pistes à suivre, notamment grâce aux remarques libres où certaines personnes font des propositions très concrètes quant aux points à améliorer, en rendant par exemple plus direct l'accès aux collections, en rendant la classification plus précise et en mettant plus en avant les nouveautés, en améliorant de manière générale le butinage voire même en créant un système d'avertissement par e-mail, quelques jours avant la fin d'un délai de prêt.

Les places de travail sont très importantes pour les utilisateurs qui en aimeraient plus. Certains ne trouvent pas les zones de silence assez silencieuses, les sources de bruit provenant tant des utilisateurs que des professionnels. Le manque de lumière à certains endroits est aussi comparé à des magasins d'archives et les utilisateurs préféreraient l'éclairage plus naturel et plus présent de la BCU. On peut remarquer que beaucoup de gens viennent uniquement pour utiliser les places de travail, sans consulter de documents et ne se considèrent pas comme utilisateurs de la bibliothèque.

Les entretiens avec les professionnels nous ont permis de nous rendre compte de l'ambiance de travail de la BC, mais surtout de prendre connaissance des différentes propositions et avis qu'ils avaient à nous donner. Il en ressort une insatisfaction du système de cotation et de la signalétique, surtout en ce qui concerne la profondeur, et des remarques négatives sur la qualité physique du fonds. La mise en espace semble être, selon eux, un problème de seconde importance, même s'ils reconnaissent qu'elle est monotone. L'arrivée prochaine du Learning Center influence certainement cette position.

Nous notons également que si certaines personnes ont beaucoup à dire sur la situation actuelle de la BC, d'autres en revanche n'ont pas d'avis aussi tranché. Leurs propos ressortent donc un peu moins dans notre synthèse, certains n'ayant pas de propositions concrètes ou de critiques virulentes à adresser. Enfin, ces entretiens nous font dire que chaque professionnel a une vision bien personnelle de la BC et que pour certains un changement trop radical serait difficile, l'arrivée prochaine du Learning Center n'améliorant rien.

Nos propositions de solutions tiendront bien entendu compte de ce qui a été dit pendant les entretiens, mais nous devons aussi prendre en compte l'avis des utilisateurs et non-utilisateurs récolté dans les questionnaires et le sondage. En effet, ces propositions ont d'abord pour but d'augmenter la fréquentation de la BC et la satisfaction des usagers, tout en tenant compte des demandes des professionnels.

8 LITTÉRATURE PROFESSIONNELLE

8.1 MÉTHODOLOGIE

Après notre analyse de la BC, nous nous sommes orientés vers la littérature professionnelle, afin de pouvoir proposer des solutions qui prennent en compte les avancées de la bibliothéconomie actuelle. Nous avons effectué notre phase de recherche en nous répartissant le travail et en notant au fur et à mesure les sources et les mots-clés utilisés dans un document externe. Ceci nous a permis d'éviter la redondance. Ce fichier nous a également servi de base pour la rédaction du présent document. En parallèle, nous avons rédigé des fiches descriptives pour chaque bibliothèque jugée intéressante dans le cadre de notre travail, avec pour certaines, leur site web, plans de classement, etc. Nous avons également rédigé notre bibliographie au fur et à mesure, afin de n'avoir plus que la mise en page à faire au moment de la rédaction finale, le choix de ces références étant fait selon la validité des sources, la date de parution, les auteurs et la pertinence du contenu.

Les mots-clés que nous avons utilisés et combinés dans les bases de données sont les suivants (en anglais et en français) :

- Bibliothèque universitaire / Academic Library
- Bibliothèque scientifique / Scientific Library
- Classement, classification, cotation, centre d'intérêt / Classification
- Mise en espace, aménagement, réaménagement / Space, design
- Signalétique
- Bibliothèque, bibliothécaire, gestion, centre de documentation, sciences / library, librarian, sciences
- Collection et rangement / Collection et arrangement

En plus de la recherche de documents en ligne, nous avons recherché des sites web de bibliothèques afin non seulement de compléter les informations que nous avons sur celles déjà visitées, mais également pour trouver d'autres bibliothèques auxquelles nous n'aurions éventuellement pas pensé.

Afin d'optimiser nos recherches, nous avons consulté des sources variées, telles que :

- Des bases de données en ligne, notamment Francis, Lisa, Isa et Pascal.
- Des périodiques : dépouillement manuel pour les versions papier (essentiellement à l'infothèque de la HEG) ; pour les versions électroniques, nous avons utilisé le consortium des bibliothèques suisses et les versions on line de certains périodiques comme le BBF (Bulletin des Bibliothèques de France), Archimag, etc...
- RERO : catalogue en ligne des bibliothèques romandes.
- Le fonds de l'infothèque de la HEG : pour ses ouvrages de référence, ses monographies, ses bibliographies, et surtout ses travaux de diplôme.
- Les sites de différentes bibliothèques (*annexe 17, liste des bibliothèques*)
- Internet : recherches dans différents annuaires, moteurs et méta-moteurs (google, yahoo, altavista, kartoo, etc.)

8.2 SYNTHÈSES

Nous avons réparti les synthèses en fonction des thèmes principaux que nous devons traiter pour notre travail de diplôme : ayant estimé que l'EPFL était un équivalent de l'université, la notion de bibliothèque universitaire fut le premier pas de notre réflexion. Quel est son rôle ? Quels sont ses publics et comment peut-on satisfaire leurs besoins ?

Puis ce furent les questions du classement dans les bibliothèques qui nous ont intéressés : Quelle est la différence entre une classification et un classement ? Quels sont les systèmes de classifications existants ? Quelles sont les problématiques de mise en espace et de signalétique ?

8.2.1 *Bibliothèques universitaires*

En théorie, il existe deux types de bibliothèques universitaires différents : d'un côté des bibliothèques à prétention encyclopédique qui cherchent à regrouper des ouvrages sur l'ensemble de la connaissance, de l'autre, les bibliothèques spécialisées qui tendent à l'exhaustivité dans un domaine précis. Mais il y a, bien entendu, un point commun essentiel à ces deux types de bibliothèques : leur public. Ce public est constitué d'étudiants universitaires, de professeurs, d'assistants et de chercheurs, mais parfois également de personnes extérieures au milieu universitaire.

Comme toute autre bibliothèque, les bibliothèques universitaires doivent avant tout satisfaire leur public. Toutefois, étant donné que ces bibliothèques ont plusieurs typologies de publics assez différents, les besoins auxquels il faut répondre peuvent également différer : allant de demandes assez générales de la part d'étudiants de première année aux recherches très pointues de chercheurs. La mise en espace, la signalétique, mais surtout le contenu même du fonds de la bibliothèque doivent être en adéquation avec ces différents besoins. Un exemple

tout simple : en milieu universitaire une place de travail n'est pas équivalente à une salle de travail en groupe ou à une place de lecture. De même, le fonds doit contenir des ouvrages généralistes, mais également d'autres plus pointus... Les services offerts aux différents utilisateurs doivent également être à la hauteur des différentes attentes : en effet, un bibliothécaire peut avoir à répondre à des questions assez précises sur des recherches d'ouvrages spécifiques ou de littérature grise... Ainsi les bibliothécaires doivent ils être des professionnels formés et attentifs aux besoins des utilisateurs.

D'un point de vue organisationnel, les bibliothèques universitaires dépendent entièrement de l'institution avec lesquelles elles cohabitent. Malheureusement, la reconnaissance a tendance à manquer, peu nombreuses sont les universités qui reconnaissent les vertus pédagogiques et essentielles de leurs bibliothèques, peu ajoutent à leur plan de cours de réels apprentissages de recherche bibliographique ou de recherche dans les bases de données. Alors qu'elles doivent être un appui pour la recherche et une aide à l'enseignement, elles souffrent de l'indifférence du corps enseignant. Elles ont souvent des locaux insuffisants et un budget parfois mal adapté.

8.2.2 *Classification et système de classement*

Classification et système de classement sont des termes souvent confondus. Afin de mieux comprendre la différence, nous allons tout d'abord en donner les définitions:

Classification : il s'agit de l'organisation intellectuelle des connaissances en un système de classes et de sous-classes ainsi que l'établissement de relations entre les notions selon les sujets.

Classement : il s'agit de l'agencement des documents au sein d'un espace, une mise en ordre matérielle qui situe physiquement les ouvrages les uns par rapport aux autres.

Ainsi, on peut voir que même si classification et classement sont différents, ils n'en restent pas moins liés du point de vue de l'application.

Un des principaux problèmes de la classification est l'interdisciplinarité de certains sujets : la notion d'enfance, par exemple, est une notion que l'on peut retrouver dans la médecine, la psychologie, la religion, la sociologie, etc. Il se pose alors la question de la cotation et/ou de la classification de l'ouvrage. Il en va de même pour les influences entre certains domaines, comme les mathématiques ou la musique. Diviser la connaissance en domaines et sous-domaines exacts et uniques est quasiment impossible, dès qu'on approfondit le classement.

Il existe deux types de classification qui ont choisi des moyens différents pour résoudre ce problème :

La classification énumérative ou hiérarchique : il s'agit de l'énumération de tous les sujets existants dans les domaines de la connaissance. Un indice numérique est attribué à chacun de ces sujets. Cette énumération est en règle générale hiérarchique, logique et systématique. Les avantages de ce système sont que la classification est extensible, logique, reconnue et utilisable dans plusieurs langues. Malheureusement c'est un système qui demande beaucoup de mises à jour pour suivre l'évolution des connaissances. L'exemple le plus connu de classification énumérative est la *Library of Congress Classification*⁴.

La classification à facettes : on énumère une liste de concepts. Puis pour attribuer une cote à un ouvrage, il suffit de croiser les différents concepts (exemple : prenons les concepts "psychologie" et "sexe", en les croisant cela peut donner le sujet psychologie du sexe). Cette méthode a l'avantage de pouvoir classer des

⁴ Pour plus de détails, se reporter à :
LANCASTER, Frederick Wilfrid. "Indexing and abstracting in theory and practice" 3rd ed.
London : Facet, cop. 2003, p. 20 - 23

ouvrages au concept aussi bien simple que complexe et permet également d'intégrer facilement de nouveaux concepts. Les défauts principaux de cette méthode sont que les ouvrages sont difficiles à classer dans un libre accès, mais surtout qu'elle peut devenir trop complexe à comprendre et à utiliser tant pour l'utilisateur que pour le professionnel. Les exemples les plus connus de classification à facettes sont la *Colon Classification* et la *Bliss Classification*.

La *Classification décimale de Dewey* (CDD)⁵ et la *Classification décimale universelle* (CDU) sont quant à elles des classifications un peu hybrides, leur système de base étant une classification énumérative, alors que grâce à des tables on peut ajouter des précisions pour tout ce qui concerne le lieu, la date, la période, voire même le type de personne concernée, etc.; en cela, elles se rapprochent d'une classification à facettes.

Le classement par centres d'intérêt peut également être une alternative à une classification, car il permet au lecteur de butiner, et rend agréable la mise en espace de la bibliothèque. Toutefois il faut bien se rendre compte qu'il s'agit d'un procédé généralement utilisé en lecture publique et qu'il faut donc trouver un moyen secondaire non seulement pour ranger les ouvrages, mais également pour les retrouver via un catalogue.

⁵ Pour plus de détails, se reporter à :

LANCASTER, Frederick Wilfrid. "Indexing and abstracting in theory and practice" 3rd ed. London : Facet, cop. 2003, p. 20 - 23

8.2.3 Classement par centres d'intérêt (CI)

Ce système est né aux États-Unis au début des années 1940 : c'est à Detroit qu'une bibliothèque publique a appliqué un schéma d'organisation basé sur les motivations et les comportements des lecteurs, ceci dans le but de faire face à l'inadéquation de la CDD. Ce principe du "reader interest arrangement" s'est par la suite répandu dans des bibliothèques en Grande-Bretagne, en Allemagne, puis en France, notamment à la Médiathèque du Mans où il a connu un grand succès.⁶

Un système de classement par CI rassemble divers documents, hors de la notion de support, sous de grands thèmes qui doivent être définis par les besoins et les intérêts du public visé. Si on prend par contre l'exemple d'un sujet tel que la Femme dans un système CDD, il sera classé ainsi⁷ :

Femme :	
-Droit	346.013
-Éducation	371.822
-Psychologie	155.633
-Sociologie	305.4
-Travail	331.4

Un système de centre d'intérêt est lui plus orienté utilisateur en tentant de placer le livre là où le lecteur est susceptible de le chercher. D'autres classements, notamment la Dewey ou la classification décimale universelle ne traitent pas l'interdisciplinarité d'un sujet donné, alors que le point fort d'un système de classement par CI est de proposer à l'utilisateur une vision plus large que sa recherche initiale. Un sujet peut être regroupé dans un rayon, qu'il soit abordé sous son aspect social, économique voire historique.

⁶ Tiré du travail de diplôme suivant : GEISER, Marie-Joëlle; LEU, Thierry; RODRIGUEZ, Marion, *"Regrouper pour mieux s'y retrouver : étude pour un reclassement par centres d'intérêt de la bibliothèque-médiathèque de l'Institut d'études sociales"*, Genève : Haute école de gestion, 2002

⁷ Exemple tiré de : Béthery, Annie, *"Abrégé de la classification décimale de Dewey"*, Paris : Éditions du cercle de la librairie, 1998, p. 22

L'objectif d'un système de classement par CI est donc de simplifier l'accès aux documents, notamment par une vision plus proche de celle de l'utilisateur, peu perméable aux subtilités des classifications Dewey et CDU. Ainsi, les utilisateurs recherchant par butinage trouvent dans le système de CI un outil performant, offrant une recherche plus large et les lecteurs cherchant un livre précis ne sont pas pénalisés, car ils continuent à pouvoir utiliser le catalogue des documents pouvant toujours être identifiés par leur cote.

Il faut noter qu'un système de classement par CI, ne repose sur aucune norme officielle, tout au plus des recommandations générales, notamment celles proposées par Brigitte Richter.⁸ Ces règles sont présentées dans l'*annexe 14*.

Opter pour un classement par centres d'intérêt demande, pour que le système soit efficace, de donner beaucoup de temps à la phase de réflexion nécessaire à son implantation. La définition de CI est en effet une tâche exigeant une bonne connaissance des utilisateurs ainsi que la prévision de l'évolution des divers CI pour garantir une adéquation sur le moyen terme. De plus, une fois le système installé, la pertinence des centres d'intérêt doit être régulièrement analysée et cela peut entraîner leur disparition en nécessitant un reclassement. Ceci permet bien sûr d'éviter le vieillissement du cadre de classement, mais exige un travail conséquent des bibliothécaires.

En général, les systèmes de classement par centres d'intérêt sont utilisés par des bibliothèques publiques. Nous n'avons trouvé aucune information relative à l'implantation d'un tel système dans une bibliothèque scientifique, tant lors des recherches d'information que lors des divers contacts avec des professionnels. Certaines remarques et citations peuvent donc faire référence à un autre contexte que celui d'une bibliothèque scientifique.

⁸ RICHTER, Brigitte. "Espaces de la lecture : nouvelles stratégies de communication" in *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, t.33, n° 6, p. 444-449

Nous avons identifié plusieurs bibliothèques publiques en Suisse et en France, qui ont implanté un classement par CI :

- La Bibliothèque municipale des Eaux-Vives
- La Bibliothèque-Médiathèque de l'institut d'Études Sociales, dont la création d'un système de centres d'intérêt est prévue lors de l'emménagement dans un nouveau bâtiment et a fait l'objet d'un travail de diplôme de la HEG
- La Bibliothèque-Médiathèque de Sierre que nous avons visitée après avoir contacté Mme Berthouzoz.

En France, la Bibliothèque de Lecture Publique de Voreppe et la Médiathèque du Mans utilisent aussi un système de CI, de même que la Bibliothèque de Sète qui a implanté un système de CI (avec un sous classement Dewey) en 1988 déjà. Pour cette dernière bibliothèque, le témoignage du directeur⁹ est très positif, mettant en avant les qualités de lisibilité et d'accessibilité, tout en soulignant l'importance de la réflexion de départ, nécessaire à la réalisation d'un système efficace.

Bien que ces divers exemples émanent exclusivement de bibliothèques publiques, il ne faut pas oublier qu'une bibliothèque scientifique peut aussi, voire doit, avoir comme optique de faciliter l'accès aux collections en optant pour une méthode de recherche plus proche des utilisateurs. De plus, favoriser le butinage dans une bibliothèque comme la BC ne prétérite pas les lecteurs qui cherchent un livre par sa référence, NEBIS restant toujours disponible.

⁹ "Classement par Centres d'intérêt : Gadgets ou innovation ?" [En ligne]. In *La Lettre OPSYS*, 1996 <http://www.opsys.fr/pages/infos/lettre/med/med3.html> (Page consultée le 11 novembre 2004)

8.2.4 *La mise en espace*¹⁰

L'organisation spatiale d'une bibliothèque universitaire se construit généralement selon le schéma suivant:

1. Secteur d'accueil, de références
2. Secteur de consultation et de travail
3. Secteur de collection en libre accès, d'espaces diversifiés
4. Secteur de collection en magasin, d'archives
5. Secteur d'administration

Le premier secteur renseigne immédiatement l'utilisateur sur l'institution : c'est la première impression de la bibliothèque. Il doit orienter, mettre en valeur la bibliothèque, gérer les inscriptions, les prêts, etc. C'est un endroit stratégique qui doit aussi être agréable à utiliser pour le personnel. Ainsi l'accueil doit être visible dès l'entrée. Celle-ci doit d'ailleurs être dégagée, afin de permettre à l'utilisateur de voir le bibliothécaire et à ce dernier d'être attentif au public. Il faut aussi prévoir la place nécessaire aux files d'attente.

Le second secteur (travail et consultation) peut être intégré aux collections ou non. L'espace pour la consultation des collections peut par exemple se créer grâce à des tablettes intégrées aux rayonnages, à des places de travail entre étagères ou à proximité des journaux ou encore en mettant des places de travail près de collections importantes (collections se détachant du reste du fonds, comme une suite de nombreux volumes ou des livres sur un sujet plus spécifique).

La consultation des collections à l'écart concerne notamment les besoins du travail individuel (isolement) ou les travaux de groupe. Il faut pour cela prévoir des salles

¹⁰ Tiré des ouvrages suivants :

-Cours de Françoise Félicité : "Construction et bâtiments de services d'information documentaire", HEG 2002

-BISBROUCK, Marie-Françoise (dir.). Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1993. 303 p. Bibliothèques

étanches au bruit pour les groupes, comprenant de grandes tables, si possible proches de la lumière naturelle. Pour les travaux demandant de s'isoler, des alcôves de travail avec des connexions pour ordinateurs portables et des éclairages particuliers sont conseillées. L'allée entre les places de travail doit permettre aux usagers de passer entre les rangées de chaises, qu'elles soient occupées ou non.

Le secteur de la collection en libre accès doit être conçu de manière à éviter le compactage des rayons, à favoriser la respiration. On évite la monotonie des alignements mais aussi les trop nombreuses "alvéoles" qui ont tendance à être génératrices de bruit de la part des utilisateurs.

Les documents sur les rayonnages ne doivent pas être trop serrés, afin de mettre en valeur la collection mais aussi de permettre un ajout de nouveaux volumes. Ces rayons doivent être ouverts et utiliser le plus de lumière naturelle possible.

On doit aussi prévoir un espace suffisant pour laisser passer les fauteuils roulants et prévoir que plusieurs personnes puissent se retrouver en même temps dans les allées (cet espace peut être réduit en magasins fermés).

La collection est mise en valeur par la signalétique, qui doit souligner les documents essentiels et usuels.

Les magasins doivent être installés à proximité des accès aux monte-charges et ascenseurs. L'espace entre les étagères est moins important qu'en libre accès car calculé pour laisser passer un chariot de livres et pour stocker un maximum de livres sur une superficie réduite. Dans les allées principales, deux chariots doivent pouvoir se croiser. La densité du stockage en magasin peut être augmentée en utilisant un système de compactus. Toutefois, ce type de rangement entraîne des contraintes, notamment au niveau de la charge au sol maximum.

Le secteur d'administration regroupe les personnes effectuant le même travail (par exemple direction/secrétariat, administration, bibliothécaires, etc.). Il existe aussi des locaux communs tels que sanitaires, salles de repos, etc.

Il est évident que ces conditions sont un idéal à viser. Cela dit, des contraintes existantes sont à prendre en compte, notamment au niveau de l'orientation du bâtiment, de l'isolation, des capacités de stockage, de l'accessibilité et de la proximité du bâtiment par rapport aux usagers. Ces concepts restent très généraux, toutefois, l'ouvrage de Marie-Françoise Bisbrouck propose des surfaces idéales pour les bibliothèques universitaires :

Récapitulatif des surfaces à prendre en compte pour la programmation d'une bibliothèque universitaire

Type d'espaces	Surface utile par unité	Remarques	% de circulation afférente
ESPACES D'ACCUEIL			
Partie Public			+ 20 %
• Hall d'accueil	5 % de la surface des espaces accessibles au public	Espaces accessibles au public = documentation en libre accès + consultation + sanitaires. Pour les bibliothèques de moins de 1 200 places, on prévoit plutôt pour l'accueil 1 m ² pour 3 places de consultation.	
• Sanitaires	3,5 m ² /60 places		
Partie Personnel			
• Renseignement	15 m ² /poste	Variable selon l'organisation	
• Banque de prêt	15 à 20 m ² /poste	Variable selon l'organisation	
ESPACES DE CONSULTATION			
Places de consultation			+ 20 %
• place simple	2,7 m ² /personne		
• box informatique	3,5 m ² /personne		
• place audiovisuelle	4 m ² /personne		
• place « Beaux Arts »	3,5 m ² /personne		
• place de réunion	2 m ² /personne		
Documentation en libre accès			
• Présentation des ouvrages			
- accès libre « large »	3,5 à 4 ml/m ²	25 ouvrages au mètre linéaire	
Superficie pour 10 000 ouvrages	107 m ²		
Nombre d'ouvrages au m ²	88 à 100 documents		
- accès libre « étroit » et magasins ouverts	5,5 à 6 ml/m ²	30 ouvrages au mètre linéaire	
Superficie pour 10 000 ouvrages	58 m ²		
Nombre d'ouvrages au m ²	165 à 180 documents		
• Présentation des périodiques reliés			
- accès libre « large »	Voir ouvrages	1 année d'un titre = 4 ouvrages en moyenne	
- accès libre « étroit » et magasins ouverts	Voir ouvrages	Ceci dépend des champs disciplinaires concernés.	
• Présentation des périodiques en fascicules			
- accès libre « large »	2 ml/m ²		
Superficie pour 1 000 titres	125 m ²		
Nombre de titres de périodiques au m ²	8 titres		
- accès libre « étroit » et magasins ouverts	2,9 ml/m ²		
Superficie pour 1 000 titres	85 m ²		
Nombre de titres de périodiques au m ²	12 titres		
Reprographie			
• photocopieur isolé	9 m ² /copieur		
• photocopieurs en batterie	7 m ² /copieur	Le nombre de photocopieurs nécessaires dépend des publics attendus dans la bibliothèque.	
Atelier de recherche d'informations			
• place de formation	4,5 m ² /utilisateur	Le pourcentage de circulation doit être porté à + 30 % pour les espaces de formation.	
MAGASINS			
Stockage traditionnel			+ 15 %
Superficie pour 10 000 ouvrages	7,5 à 8 ml/m ²	35 ouvrages au mètre linéaire	
Superficie pour 10 000 ouvrages	36 à 38 m ²		
Nombre d'ouvrages au m ²	263 à 280 documents		
Stockage dense			
Superficie pour 10 000 ouvrages	12 à 12,5 ml/m ²	35 ouvrages au mètre linéaire	
Superficie pour 10 000 ouvrages	23 à 24 m ²		
Nombre d'ouvrages au m ²	420 à 438 documents		
SERVICES INTÉRIEURS			
Espaces de travail du personnel	15 m ² /personne	L'analyse des tâches doit permettre d'affiner le calcul de ces surfaces.	+ 40 %

Tiré de : BISBROUCK, Marie-Françoise (dir.). Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1993. p. 75

8.2.5 *La signalétique*

Les objectifs d'une signalétique sont "d'informer, d'orienter et de qualifier". Ainsi, l'information peut être véhiculée par divers moyens: lisibilité du bâtiment, messages oraux ou signaux visuels.

On peut définir plusieurs typologies de signalétique. La plus générale est la signalisation de fonctionnement ou de sécurité. Cette typologie nous intéresse moins, car elle est sous la responsabilité de l'architecte et est soumise à des normes précises (sorties de secours, alarmes incendie, signaux destinés aux handicapés, etc.).

La signalétique d'orientation permet à l'utilisateur de s'orienter dans la bibliothèque et d'en identifier les divers secteurs. Elle peut par exemple inclure le plan des étages et la situation actuelle de l'utilisateur.

La signalétique de direction guide l'utilisateur vers un endroit précis dans la bibliothèque. Il s'agit de panneaux en forme de flèches avec le nom du service ou de l'endroit visé.

La signalétique d'identification nomme un endroit particulier. C'est par exemple un panneau, placé au-dessus du bureau de référence.

La signalétique d'instructions donne des marches à suivre. Par exemple, elle explique comment utiliser une photocopieuse, un catalogue ou comment remplir une fiche de commande.

La signalétique des règles en vigueur informe les utilisateurs sur les impératifs de la bibliothèque. On trouve donc des signes interdisant la nourriture, la fumée ou les téléphones dans la bibliothèque.

Enfin la signalétique informationnelle générale informe les utilisateurs sur les heures d'ouverture, les expositions, les annonces de la bibliothèque ou, par exemple, les signes de panne sur les photocopieuses.

Ces différentes typologies doivent suivre une charte graphique commune qui, en plus de refléter l'image de la bibliothèque, permet à l'utilisateur de vite repérer et comprendre les différents panneaux.

Le choix des couleurs dans une charte graphique doit non seulement être esthétique mais aussi favoriser la lisibilité tout en respectant des conventions. Ainsi les fonds rouges et verts sont traditionnellement associés à l'interdiction et la permission ou encore aux sorties de secours et aux endroits interdits au public. Concernant la lisibilité, il existe un tableau d'indice de visibilité :

Lettre	<i>Noir</i>	<i>Noir</i>	<i>Vert foncé</i>	<i>Bleu foncé</i>	<i>Rouge</i>	<i>Jaune</i>	<i>Blanc</i>
Fond	Jaune	Blanc	Blanc	Blanc	Blanc	Noir	Bleu
Indice	5	4	4	4	3	3	2

Il faut être attentif au fait qu'une couleur utilisée sur sa couleur complémentaire perturbe fortement la lisibilité.

En conclusion, la signalétique doit être hiérarchisée, du plus général au plus particulier et doit exprimer une seule idée à la fois. On doit éviter le jargon de la profession. Son graphisme doit être clair et lisible. La charte graphique doit être constante. Enfin, la signalétique doit être placée notamment aux nœuds de circulation dans des endroits éclairés et dégagés, sans obliger l'usager à lever ou à baisser la tête exagérément pour pouvoir la lire.

8.3 BIBLIOTHÈQUES DE RÉFÉRENCES

Nous avons visité les bibliothèques du Campus de l'EPFL et de l'UNIL, parce que les utilisateurs de ces bibliothèques peuvent être les mêmes d'un site à l'autre et qu'il nous a semblé important de voir ce qui se faisait aux abords de la BC.

Nous sommes également allés visiter la bibliothèque SES d'Uni-Mail à Genève, puisqu'elle est une bibliothèque universitaire spécialisée, tout comme la BC. Mme McAdam et M. Scariati nous ont d'ailleurs volontiers accordé de leur temps pour discuter de leur choix d'une classification (à savoir une classification Dewey adaptée).

Nous aurions également souhaité aller visiter quelques autres bibliothèques, mais ne pouvant pas y aller avant la remise de ce travail, la description de ces institutions est uniquement tirée de leur site Web. La liste des bibliothèques ayant servi à notre analyse est disponible dans *l'annexe 17*.

8.4 CONCLUSION

Suite à la lecture des ouvrages concernant la mise en espace, la signalétique et les systèmes de classement, nous nous sommes fait une idée sur les différentes solutions possibles pour améliorer le libre accès de la BC. Il faut maintenant déterminer lesquelles sont les plus adaptées et les plus réalistes par rapport à la situation réelle de la bibliothèque. En effet, la diversité des systèmes de classement existants, les différentes bibliothèques décrites dans la littérature professionnelle ainsi que les différents avis des théoriciens ont mis en avant le fait qu'un concept ne peut jamais être appliqué sans adaptation. Il est nécessaire, en effet, de tenir compte du contexte local, en l'occurrence de l'existant de la BC. Ainsi, nous savons que la bibliothèque ne peut pas se transformer complètement et que nous devons tenir compte d'un certain nombre de contraintes.

Au niveau de la mise en espace, nous sommes non seulement limités par le budget mais aussi par le bâtiment qui est peu modulable et qui s'étend sur deux étages. Nos propositions concernant ce point seront donc pensées comme des améliorations de l'existant et non forcément comme un projet remettant tout en question.

La signalétique existante de la BC (qui vient d'ailleurs d'être refaite) est jugée trop discrète par les utilisateurs. Nous pensons donc qu'il faut qu'elle devienne plus facilement repérable et plus précise, que cela soit en uniformisant la signalétique d'orientation générale avec celle présente directement sur les rayonnages, ou en la recréant totalement. Il est important de garder une cohérence dans l'ensemble de la bibliothèque afin de faciliter la recherche par butinage.

En ce qui concerne le choix d'une classification ou d'un système de classement, les visites de bibliothèques utilisant divers systèmes de classement ainsi que nos lectures sur ce sujet nous ont permis de nous rendre compte de la diversité de ceux-ci. Il nous faut désormais choisir des propositions concrètes qui répondent aux besoins et au contexte actuel de la BC.

Puis, nous définirons laquelle de ces solutions est la plus réaliste et la plus performante pour la BC, tout en tenant compte des informations recueillies préalablement.

9 PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Afin de répondre de manière précise aux différents besoins de la BC, que cela soit à ceux des utilisateurs ou à ceux des professionnels, nous avons décidé de proposer plusieurs solutions en termes de systèmes de classement, en montrant les avantages et inconvénients de chacune d'entre elles. Des pistes sur la mise en espace et la signalétique sont données en fonction de ces solutions. Dans un deuxième temps, nous les comparons entre elles du point de vue de leur application à la collection, de leur mise en œuvre ainsi que des coûts financiers et humains et des délais de réalisation.

Les solutions sont présentées dans l'ordre croissant de nos préférences. Ainsi, nous débutons par un bilan de la situation actuelle, afin de mettre en avant les points positifs et négatifs d'un statu quo (solution n° 1). Ce premier aperçu doit également permettre de faire un rappel de l'analyse des besoins ainsi que de celle de l'existant (chap.2). Notre deuxième proposition est un système de centres d'intérêt, implanté sur le classement actuel de la BC (solution n° 2). Ensuite, nous présentons la solution d'une classification reconnue, notre hésitation entre deux de ces classifications et notre choix final pour la Classification Décimale de Dewey (CDD) au détriment de la Library of Congress Classification (LCC, solution n° 3). Enfin, la proposition qui nous semble optimale est un système double avec une classification Dewey, sur laquelle sont implantés des centres d'intérêt (solution n° 4). Nous terminons par des solutions que nous avons rapidement écartées, celles-ci ne pouvant s'appliquer dans le contexte de la BC.

Les éléments qui apparaissent dans plusieurs solutions sont répétés à dessein, afin que chaque proposition puisse être lue séparément.

9.1 SOLUTION 1 : NE RIEN CHANGER

9.1.1 Le classement

Le système de classement actuel de la BC possède certains avantages : les professionnels et les utilisateurs y sont habitués et le système permet de retrouver rapidement les dernières acquisitions. De plus, le rangement est rendu facile grâce au numerus currens. Bien que la recherche d'un livre précis soit difficile en butinant, la recherche par le catalogue est en revanche efficace. Remplacer ce système n'est donc pas forcément une solution "miracle" : il est indispensable d'en faire l'analyse afin de faire ressortir clairement tous les avantages et les inconvénients de cette solution.

Suite à notre analyse, nous avons remarqué que le système actuel n'est pas satisfaisant pour les utilisateurs et les professionnels sur de nombreux points. Pour rappel, à la question : "*Que pensez-vous du système actuel de classement des livres sur les rayons ?*", une question à choix multiple, il apparaît que respectivement :

- 23% des utilisateurs ne comprennent pas le classement.
- 38% des utilisateurs ne trouvent pas le classement simple
- 59% des utilisateurs ne repèrent pas rapidement les nouveautés

Le sondage à l'extérieur de la BC fait aussi ressortir que le système de classement est peu apprécié. En effet, un peu moins de la moitié des sondés constatent que le classement est compliqué, mauvais ou ne trouvent les livres que grâce à l'aide du catalogue NEBIS. Les professionnels soulignent quant à eux que la collection n'est pas mise en valeur et est trop dense (rayonnages surchargés, pas assez de subdivisions).

Le système existant ne nous a pas convaincu : les cotes, bien que paraissant claires aux professionnels interrogés, nous ont semblé être difficiles à comprendre sans explications. Ainsi, la cote "AYQ 10 (1990)" contient la matière (lettres n'ayant pas de rapport direct avec la matière concernée et donc difficiles à comprendre pour un lecteur non-initié au système de classement de la BC), le numerus currens et l'année du livre. Par contre, dans le cas d'une série, le numerus currens reste le même pour toute la série, avec le numéro d'exemplaire souligné : "DH 255 2". Ces cotes peu parlantes, qui ne sont pas expliquées, ne facilitent pas la tâche du lecteur dans sa recherche de documents, d'autant plus que selon les collections, la présentation graphique des cotes peut varier (notamment pour la PRIN et les codes couleur).

En revanche, le classement des livres par numerus currens (les livres les plus récents sont en bout de rayon, car ils sont classés par ordre d'arrivée) comporte un avantage : faciliter l'accès aux documents les plus récents. Toutefois, ce système oblige le lecteur cherchant un document par un autre moyen (auteur, titre, sujet, etc.) à passer par le catalogue. On se retrouve ainsi avec de grands blocs par matière où les livres sont mélangés sans autre sous classement que leur ordre d'arrivée dans la bibliothèque.

Pour le vérifier, nous avons tenté de rechercher des livres nous intéressant et nous nous sommes vite rendu compte que le lecteur est obligé d'utiliser le catalogue NEBIS ou de chercher dans toute la collection le document qui l'intéresse.

On peut donc affirmer que le système actuel ne fait pas l'unanimité. Il paraît évident qu'un nouveau système de classement adapté au fonds existant, permettant éventuellement de subdiviser une matière en sous-matières et si possible déjà connu des utilisateurs, serait plus adapté à la BC.

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Pas besoin de recotage, ni de reclassement.	Règles de cotation assez complexes augmentant le risque d'erreurs.
	Pas besoin de s'habituer à l'utilisation d'un nouveau système de classement.	Beaucoup de professionnels trouvent le système actuel trop compliqué.
	Le numerus currens permet de ranger facilement les ouvrages	
		Pas homogène avec d'autres bibliothèques
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Certains utilisateurs ont des habitudes pour trouver leurs livres qu'ils risqueraient de perdre	Mais, les utilisateurs sont généralement mécontents du système existant.
	Un ouvrage trouvé dans NEBIS est facile à localiser dans les rayonnages.	Le système ne contient pas beaucoup de subdivisions et rend donc le butinage plus difficile
		La cotation actuelle n'est pas la même dans toute la bibliothèque (problème de la cote du PRIN et du code couleur)
		Le système ne ressemble en rien à ce que les usagers connaissent dans les autres bibliothèques (pas homogène)
<i>En général</i>		
		Les rayons sont trop encombrés, du fait du manque de subdivisions
		Les livres trop vieux (aspect ou année d'édition) restent en rayon
		Les questionnaires, les sondages, les entretiens et notre analyse ont fait ressortir des points négatifs qu'il faudrait améliorer.

9.1.2 La mise en espace

Concernant la mise en espace, nous la trouvons très classique. La collection se trouve principalement au centre de la bibliothèque, les places de travail l'entourant. Au milieu, les étagères se succèdent comme dans un magasin. Dans les questionnaires, il ressort que de manière générale, les lecteurs sont satisfaits des conditions de travail, mais ils trouvent qu'il y a trop de bruit, pas assez de place (surtout en période d'examens), ni assez de lumière.

Il est difficile d'atténuer le bruit en changeant la mise en espace. Il est en revanche possible de gagner des places de travail, notamment en désherbant la collection ou en transférant des documents peu demandés voir obsolètes en magasin. Ceci permet aussi d'aérer les étagères qui nous ont semblé très chargées, ce qui ne facilite pas la recherche.

La critique concernant le manque de lumière semble difficile à résoudre : la plupart des places de travail sont à proximité des fenêtres et il semble que la BC souffre de la comparaison avec la BCU (Dorigny) où la luminosité est jugée meilleure par les utilisateurs (question n° 18 "*Vous préférez la bibliothèque ... parce qu'elle est plus ...*" où il ressort que la BCU est appréciée, 33% de réponses favorables, pour notamment son calme, son espace et sa luminosité).

Cela dit, bien que classique, la mise en espace de la BC reste très structurée et permet peut-être aux lecteurs de s'orienter logiquement. Néanmoins, il nous semble nécessaire de changer au moins quelques petits détails. Il existe une grande inégalité de répartition des collections entre les deux étages de la BC : la collection pourrait être mieux répartie et l'espace mieux utilisé, tout en restant attentif aux limites physiques du bâtiment.

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	La mise en espace est fonctionnelle	Mais n'est pas conviviale
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Les utilisateurs ont l'habitude de cette mise en espace.	Les utilisateurs trouvent la mise en espace austère.
	Le nombre de places de travail semble suffisant	Pas assez de salles de travail pour les petits groupes
	La différenciation entre des zones de silence complet et de silence modéré est une bonne chose	Mais certains trouvent tout de même qu'il y a trop de bruit
	L'espace nécessaire au passage entre les étagères est respecté	
		Pas de coin lecture plaisir
		La zone des périodiques n'est pas conviviale
<i>En général</i>		
		Ne met pas en valeur la collection.
		Il y a une inégalité entre les deux étages (en haut : beaucoup d'espace, en bas : très compact)

9.1.3 La signalétique

La signalétique actuelle, bien que refaite récemment, ne nous semble pas satisfaisante. Certes, elle est présente dès l'arrivée dans la bibliothèque (ce qui permet de repérer ses services principaux), elle donne des indications relativement précises pour les OPAC, les toilettes ou le bureau de prêt, bref est adaptée pour tout ce qui concerne les renseignements "primaires". Toutefois, en ce qui concerne la localisation des ouvrages, rôle plus qu'important dans une bibliothèque, la signalétique de la BC ne remplit pas sa mission, car elle reste trop générale.

Les matières contenues dans chaque meuble sont pourtant indiquées sur les joues des étagères, mais ne le sont pas dans les rayonnages, ni au plafond. La signalétique reste trop floue pour une localisation précise d'une matière donnée. Il n'y a pas par exemple de sous-divisions sur les rayonnages, ni d'autres indications qui pourraient aider le lecteur à trouver le livre qu'il cherche. La continuité n'est pas assurée du niveau le plus général (par exemple : libre accès) au document recherché. D'une manière générale, il est difficile d'identifier rapidement les différentes matières de la BC sans lire les indications sur le flanc de chaque étagère. De plus, un récapitulatif du classement utilisé, éventuellement accompagné d'un plan de la BC, serait un plus pour aider l'utilisateur à s'orienter.

Le côté esthétique de la signalétique n'est pas exempt de défauts. Tout d'abord, bien que la signalétique inscrite sur des panneaux en acier brossé soit propre et agréable, les indications sont placées trop haut. De plus, il n'y a aucune indication concernant le contenu des travées sur ces panneaux et, pour savoir où se trouvent les différents domaines, il faut se reporter aux feuilles accrochées sur les côtés des étagères. Ces feuilles sont malheureusement écrites dans une police trop petite, peu lisible à moyenne distance. De plus, elles sont de couleur uniforme et rien ne distingue clairement une matière d'une autre.

Le chapeau des rayons est surmonté de lettres rappelant les matières qui s'y trouvent. Ces lettres sont en très mauvais état et se sont parfois décrochées ; un meilleur suivi de l'état de ces lettres aurait été nécessaire.

Enfin, la signalétique ne suit pas une charte graphique claire. Les panneaux en acier brossé ont un aspect uniformisé, mais les panneaux sur les flancs des étagères et les indications au sommet des rayons ont été bricolés : il n'y a pas de cohérence entre les deux.

D'autres arguments ressortent dans les interviews des professionnels qui trouvent que la signalétique n'est pas assez représentative du contenu, qu'elle a des "trous" (continuité non assurée), qu'elle n'est pas assez profonde et qu'elle est peu lisible. Même le personnel plutôt satisfait de la signalétique admet que des choses sont à améliorer pour une meilleure compréhension de la mise en espace et du système de cotation. Du point de vue des utilisateurs, si ceux-ci utilisent la signalétique pour trouver des documents (20% l'affirment), ils ne la trouvent pas moins "trop discrète et peu précise".

Une bonne signalétique est essentielle à une bibliothèque. Outre son aide à l'orientation des utilisateurs, elle permet aussi de mettre en valeur la collection et de mieux faire connaître la bibliothèque. Un utilisateur, pouvant se repérer seul grâce à la signalétique, se sent plus à l'aise que s'il doit demander l'aide d'un professionnel. C'est un outil essentiel qui permet au lecteur de s'appropriier un lieu en le découvrant par lui-même.

Garder la signalétique existante ne nous paraît pas être une bonne solution pour toutes ces raisons. En effet, la BC peut valoriser sa collection et devenir plus accessible aux lecteurs en repensant sa signalétique et en la rendant plus efficace.

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Comme elle est peu précise, elle n'a pas besoin de mise à jour régulière	
		Le contenu de la BC n'est pas bien représenté.
		Les professionnels doivent répondre à des questions auxquelles la signalétique pourrait répondre.
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Les services de la BC sont bien indiqués (toilettes, OPAC, etc.).	Le manque de précision actuel ne facilite pas la recherche au rayon.
		La lisibilité est mauvaise, obligeant le lecteur à plus s'approcher.
		De manière générale, elle n'est pas assez présente.
<i>En général</i>		
		Ne met pas assez en valeur la collection.
		N'est pas assez précise
		N'est pas conviviale

9.2 SOLUTION 2 : DES CENTRES D'INTÉRÊT IMPLANTÉS SUR LE SYSTÈME DE CLASSEMENT ACTUEL

9.2.1 Le classement

Un système de centres d'intérêt est une solution qui permet de regrouper des ouvrages traitant d'un sujet commun et qui met en valeur le fonds grâce à une mise en espace plus élaborée. De plus, il est conçu pour rendre accessible la collection à un plus large public et pour répondre à la volonté de butiner de certains lecteurs. Il ressort en effet de nos questionnaires qu'une majorité des lecteurs interrogés (93%) regrette le fait qu'elle ne puisse pas faire autrement qu'interroger le catalogue pour trouver un ouvrage et qu'elle souhaiterait un classement par matière (question 23 : *"Comment préféreriez-vous que ces ouvrages soient classés ?"*).

L'implantation d'un système de CI sur le classement actuel permettrait aux lecteurs de trouver des ouvrages par thème, sans avoir besoin de référence précise donc sans l'aide du catalogue. De plus, après avoir trouvé un ouvrage les intéressant, ils pourraient directement voir d'autres livres traitant d'autres points de vue de ce même sujet, ce qui facilite le butinage. Ce système n'empêche toutefois pas l'accès à un livre par le biais du catalogue. Le fait d'améliorer le butinage nous semble important, en raison des remarques recueillies dans les questionnaires. Il ressort en effet de la question 9 (*"Comment faites-vous pour trouver un livre ?"*) que bien qu'une majorité de lecteurs utilisent le catalogue, (44%, dont 22% qui l'utilisent au sein de la BC et 22% depuis l'extérieur), les critiques concernant NEBIS sont nombreuses, soulignant sa complexité, son manque de précision dans la recherche et l'impossibilité de choisir la bibliothèque où effectuer sa recherche. Il semble donc que les utilisateurs ne savent pas utiliser correctement ce catalogue (en effet, il est par exemple possible de choisir dans quelle bibliothèque la recherche doit être effectuée, par le biais d'un filtre) et qu'il manque une formation donnée par la bibliothèque ou un mode d'emploi facilement accessible.

Le butinage doit aussi être favorisé, non seulement parce que la BC s'organise en libre accès, mais aussi car 31% des lecteurs (toujours pour la question 9) recherchent leurs livres grâce à la signalétique, ou en allant dans les rayons, au hasard. Pour ces diverses raisons, il nous apparaît bénéfique de favoriser la recherche par butinage et de permettre ainsi au lecteur d'entrer dans la collection, de s'y confronter autrement que par le biais d'un catalogue, favorisant ainsi des recherches plus ouvertes.

La création de centres d'intérêt est une tâche importante, qui demande de bien connaître les utilisateurs de la BC et leurs besoins. Avec ce type de solution, on conserverait l'ancien système de classement pour le rangement des documents à l'intérieur de chaque CI. Mais, il faut être conscient que, bien qu'apportant de nombreux avantages sur le plan financier (peu de coûts de recotage) et pour la satisfaction des lecteurs (qui auraient ainsi moyen de faire une recherche par butinage efficace), le temps pour le reclassement des livres rendus sera plus long et important qu'avec un seul système numérique ou alphanumérique.

Pour mettre en place un tel système de CI, il faut que les collaborateurs de la BC se regroupent et choisissent les CI ensemble. Ensuite, chaque domaine doit avoir un responsable, qui doit vérifier la pertinence de son CI, son contenu, voire son rangement. Il faut aussi former le personnel responsable de la remise en place des livres, afin qu'il soit le plus performant possible. Pour augmenter l'efficacité d'un tel système, il faut aussi subdiviser des domaines existants, voire les développer en fonction de leur état actuel.

Les centres d'intérêt peuvent être créés selon des approches sensiblement différentes. La première consiste à créer des CI "classiques", c'est-à-dire en l'occurrence à prendre des thèmes couramment utilisés dans le domaine scientifique, comme Biologie, Écologie, Physique ou autre. Bien entendu, il est tout à fait possible de créer des centres d'intérêt plus pointus, comme Mécanique, Optique, etc. Cette solution permet de ne pas trop désorienter l'utilisateur, car ces

CI correspondent plus ou moins au classement habituel de la bibliothèque (classement par thèmes ou par classification hiérarchique).

Pour rester proche des connaissances scientifiques, il est également possible de se baser sur la structure par matière de l'EPFL, de créer des centres d'intérêt qui correspondent aux différentes facultés.

Une autre piste intéressante consiste à créer des CI plus "libres", moins liés à l'application usuelle des ouvrages. Par exemple, on peut définir un centre d'intérêt Eau qui regroupe les livres traitant de l'hydrologie, de l'hydrogéologie, de la gestion des ressources en eau, des écosystèmes aquatiques, etc. Terre, Construction, Arbre sont d'autres exemples de centres d'intérêt.

Afin de rester pertinente, une collection telle que la COEN, largement utilisée et appréciée par les étudiants devrait garder sa forme actuelle. Ainsi, la collection d'enseignement deviendrait un centre d'intérêt à part entière.

L'essentiel, dans le choix des CI, est que ce soit l'intérêt et les besoins des usagers qui priment. Certes, une telle option demande plus d'investissement de la part des professionnels, mais elle est beaucoup plus satisfaisante pour les utilisateurs.

Reste que si l'implantation d'un classement par CI sur le système de classement actuel de la BC apporte de nombreux points positifs, il ne règle pas totalement les problèmes inhérents au système actuel. Les points négatifs que nous avons soulevés et que les lecteurs ont remarqués seraient toujours présents, mais seulement atténués.

	AVANTAGES	INCONVENIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Plus d'indépendance des lecteurs	
	Ne demande pas de recoter totalement le fonds	Mais demande d'ajouter des CI sur chaque notice, ce qui revient à un système double avec une cote et une indication de CI
	Le numerus currens permet de ranger facilement les ouvrages à l'intérieur des CI	Mais ce rangement prendra tout de même plus de temps
		Cette nouvelle manière de travailler nécessite une formation pour les professionnels
		Demande aux professionnels beaucoup d'investissement au départ et une grande motivation
		Les difficultés d'attribution d'une cote restent les mêmes
		Pas homogène avec d'autres bibliothèques
		Demande de suivre attentivement l'évolution des CI afin d'éviter leur obsolescence
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Butinage facilité (ce que souhaite un grand nombre de lecteurs)	
	Recherche par catalogue toujours possible	Pour autant que l'on ait donné une localisation précise dans le catalogue
	Permet de trouver des ouvrages par thèmes, sous divers aspects	
	Pas besoin de référence précise pour trouver un livre sur un thème donné	
	Moyen supplémentaire d'accès	

	La redéfinition des termes décrivant les différentes collections permet aux lecteurs de mieux comprendre quel est leur contenu	
		Nouveau système demandant aux lecteurs de s'adapter
		Ce qui posait problème aux utilisateurs dans l'ancien système est toujours présent (cote du PRIN, etc.)
<i>En général</i>		
	Donne une nouvelle image de la BC, plus dynamique, plus créative	L'ancien système reste présent: c'est plus une solution de façade qu'une réelle évolution
		La création de centres d'intérêt est une opération nécessitant du temps et une bonne connaissance du public

9.2.2 *La mise en espace*

Tout d'abord, il est nécessaire de diminuer le nombre d'ouvrages dans le libre accès par un désherbage, qui permet une vision d'ensemble de la collection plus claire et plus positive. La collection est en effet perçue de manière assez négative par les lecteurs comme par les professionnels. Nous nous sommes en effet rendu compte que les termes "usés, défraîchis, vieillots, etc." sont utilisés pour décrire le fonds. Dans un CI, la mise en espace sert à mettre en avant physiquement les séparations entre les centres d'intérêt et à valoriser les ouvrages, ce qui ne peut qu'être bénéfique, d'autant plus que certains des ouvrages écartés pourraient rester disponibles en magasins.

Ensuite, il faut réorganiser la collection selon les domaines des CI, en créant des zones bien délimitées. On peut imaginer des coins comme des îlots détachés les uns des autres et différenciés par des couleurs visibles sur les étagères, grâce à la signalétique. On peut aussi créer des alcôves permettant de montrer la différence entre les zones de manière physique, tout en tenant compte du fait qu'une telle mise en espace favorise l'intimité et est donc génératrice de nuisances sonores. Pour cette deuxième proposition, il faut veiller à ce que la création d'alvéoles ne rende pas les rayonnages plus obscurs qu'avant, par exemple en rajoutant des sources lumineuses.

	AVANTAGES	INCONVENIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Mise en espace conviviale	Mais qui nécessite une profonde réflexion
	Dynamisation de la BC	
		Toute la mise en espace doit être repensée
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Mise en espace conviviale	Peut prendre un petit temps d'adaptation pour s'habituer à ce nouvel espace
	Butinage facilité	
	Permet de trouver des ouvrages par thèmes, sous divers aspects	
	Espace plus aéré	

9.2.3 La signalétique

La signalétique doit mettre distinctement le centre d'intérêt en évidence et séparer clairement la zone dans laquelle il est assigné.

Chaque CI doit être délimité par une couleur spécifique ; ainsi, les changements de zone sont encore plus marqués. Pour les panneaux en dessus des étagères, fixer un logo ou une image représentative est important afin de différencier les CI les uns des autres. En effet, ce sont d'excellents moyens mnémotechniques pour se souvenir d'un CI et s'il est choisi avec soin, il permet à l'utilisateur de reconnaître le thème du CI plus rapidement. Par ailleurs, il faut que l'intitulé exact du CI soit donné, avec si possible un rappel du raccourci inscrit sur les étiquettes des ouvrages.

Le choix d'un logo doit être mûrement réfléchi : ni trop simple, ni trop complexe, il est conseillé qu'un graphiste et un bibliothécaire conçoivent ensemble cette signalétique. Il est aussi important de prévoir des logos pour la collection COEN, la zone PRIN et les indications générales (toilettes, photocopieuses, etc.) afin que l'ensemble de la signalétique du libre accès soit cohérent et homogène. De plus, il serait opportun de changer ces dénominations en des intitulés plus compréhensibles pour les lecteurs et les professionnels, quitte à utiliser les appellations exactes (par exemple, Collection d'enseignement plutôt que COEN).

En ce qui concerne la signalétique au niveau du livre, une deuxième étiquette de la couleur établie pour le CI est ajoutée au dessus de l'étiquette existante. Toutefois, comme le logo serait trop petit (et donc peu lisible) et que la couleur n'est pas une indication suffisante (pour les daltoniens, il s'agit même d'une indication inutile), il faut y ajouter une abréviation qui est formée des trois premières lettres de l'intitulé du CI ou de lettres significatives si certains CI ont les mêmes premières lettres. Ainsi toutes les étiquettes du CI Biologie sont de la même couleur et portent les lettres BIO.

Le fait que l'étiquette du CI soit de couleur évite les risques de confusion avec la cote actuelle de la BC qui contient également des lettres. Les deux systèmes peuvent ainsi se côtoyer sans que les utilisateurs et les professionnels risquent de les confondre. Afin de pouvoir visualiser la signalétique que nous avons décrite ci-dessus, nous avons imaginé une signalétique type, disponible dans l'*annexe 15*.

Tout comme dans les autres scénarii, il nous paraît important de retravailler la précision de la signalétique et de la rendre plus présente, notamment sur les étagères. Cela permettra aux lecteurs, outre une recherche en rayon plus agréable, de s'orienter facilement dans la bibliothèque et de diminuer les questions redondantes posées aux professionnels (localisation d'une collection, d'ordinateurs, des toilettes, etc.).

	AVANTAGES	INCONVENIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Donne un aspect plus convivial à la bibliothèque	Demande de refaire entièrement la signalétique, alors qu'elle vient d'être renouvelé
		Demande d'ajouter des étiquettes sur les livres en libre accès
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Butinage facilité	
	Pas besoin de référence précise pour trouver un livre sur un thème donné	
	La redéfinition des termes décrivant les différentes collections permet aux lecteurs de mieux comprendre quel est leur contenu	
	Plus lisible que la signalétique actuelle	
		Ne règle pas les problèmes du classement actuel.
<i>En général</i>		
	Met en valeur le fonds et la bibliothèque	La signalétique vient d'être refaite

9.3 CHOIX ENTRE DEUX CLASSIFICATIONS CONNUES

Lors de la réflexion concernant le choix d'un système de classement, le fait d'utiliser un système reconnu s'est rapidement imposé. En effet, le choix d'un tel système permet notamment d'assurer l'harmonisation avec d'autres bibliothèques et une collaboration future : des bibliothèques telles que le Massachusetts Institute of Technology (MIT), la Library of Congress (LC) ou la Bibliothèque nationale de France (BNF) utilisent des systèmes reconnus, et ce avec succès.

Utiliser une classification reconnue permet aussi aux professionnels de la BC de bénéficier des mises à jour régulières effectuées par d'autres personnes, leur évitant ainsi un long travail de réflexion quant à l'évolution du système. Le travail fastidieux de mise à jour de la cotation est donc allégé. De plus, si un système connu est utilisé à la BC, les responsables de la cotation peuvent alors s'inspirer des cotes attribuées par une grande bibliothèque (par exemple : LC, BNF). Il leur suffit pour cela d'aller regarder les notices en ligne ou dans l'ouvrage lui-même, par exemple lorsque celui-ci est une publication anglophone (on y trouve les cotes LCC et la CDD), ce qui permet une réduction de la charge de travail et du temps de traitement.

Par ailleurs, il est ressorti de notre questionnaire qu'un grand nombre d'étudiants de l'EPFL utilisent, outre les bibliothèques de faculté, des bibliothèques universitaires, notamment la BCU-Dorigny (33% utilisent la BCU-Dorigny et la préfèrent selon la question n°18 "*Je préfère la bibliothèque ... parce qu'elle est plus ...*"). Ils sont donc habitués à une classification décimale et n'auraient pas de difficulté à comprendre une telle classification à la BC. D'autres bibliothèques, notamment des bibliothèques publiques, utilisent des systèmes de classification reconnus, ce qui permet là aussi, d'éviter à l'utilisateur de se sentir trop désorienté d'une institution à l'autre.

9.3.1 CDD versus LCC

Notre choix s'étant fixé sur un système de classification connu et reconnu, il a fallu choisir quelle classification serait la plus appropriée à la BC. A priori, une classification énumérative (ou au minimum de base énumérative) nous semble plus adaptée qu'une classification à facettes, car elle est perçue comme plus logique et donc plus simple d'utilisation par les utilisateurs comme par les professionnels. Dans la pratique, ce sont effectivement la Library of Congress Classification (LCC) et la Classification Décimale de Dewey (CDD) qui sont les plus représentées dans le paysage bibliothéconomique contemporain, ce qui conforte notre théorie. En ce qui concerne la Classification Décimale Universelle (CDU), nous l'avons rejetée, car elle est peu utilisée dans les bibliothèques de niveau universitaire et n'est pas suffisamment mise à jour. De plus, l'expérience avortée (implantation de la CDU sur le fonds du libre accès) menée par la BC entraînait un a priori négatif envers cette classification.

LCC ou CDD : départager ces deux solutions pour savoir laquelle est la plus adaptée aux différents besoins de la BC n'est pas une tâche aisée. Afin de mieux se rendre compte des avantages et inconvénients de ces classifications, nous avons décidé de faire un test sur un échantillon d'ouvrages de la BC.

L'échantillon a été choisi de manière totalement aléatoire : le fonds du libre accès de la BC comptant 36 travées, nous avons prélevé deux ouvrages de chaque côté de ces travées soit un total de 72 livres pris au hasard. Nous avons ensuite rédigé des fiches signalétiques sommaires, contenant le titre, l'auteur, l'ISBN, le numéro attribué automatiquement par le système ainsi que la cote attribuée par la BC. Puis, deux cotes ont été attribuées à chacun de ces ouvrages : l'une d'après le système décimal Dewey, l'autre d'après celui de la Library of Congress.

Nous nous sommes très rapidement rendu compte que la LCC et la CDD étaient fort semblables lorsqu'il s'agissait de les appliquer au fonds de la BC. En effet, toutes deux :

- Sont suffisamment profondes dans les domaines des sciences et techniques et possèdent une multitude de sous domaines.
- Arrivent à délimiter des sujets donnés en évitant que la cote soit trop conséquente.
- Possèdent un index performant qui facilite la cotation.
- Sont équivalentes au niveau du temps d'attribution de la cote.
- Offrent la possibilité aux professionnels de pouvoir s'inspirer des cotes attribuées par d'autres bibliothèques.

Comme notre confrontation à la réalité de la cotation d'ouvrages était de loin insuffisante pour départager les deux systèmes, nous avons approfondi notre analyse et étendu nos critères de comparaison. Les professionnels et les utilisateurs n'ayant pas forcément les mêmes besoins, nous avons tenté de définir leurs attentes respectives et dans quelle mesure la LCC et la Dewey peuvent, ou non, y répondre.

Pour les professionnels, plusieurs critères sont importants : la question de la mise à jour de la classification, les problèmes d'adaptation d'un système de classification plutôt orienté sciences humaines et sociales à un fonds scientifique, les possibilités de recopier des notices d'un autre catalogue pour gagner du temps, etc.

Les problèmes d'actualisation que pourrait poser l'évolution rapide des technologies et techniques des différents domaines scientifiques ne doivent pas être ignorés : la LCC comme la Dewey sont augmentées et corrigées régulièrement mais dans des délais souvent longs, de plusieurs années. Toutes les modifications sont effectuées par des spécialistes et des experts, ce qui est un gage de qualité et de précision. Mais cela oblige aussi dans certaines disciplines, à refondre complètement la classification, entraînant de lourds travaux de correction

des cotes dans les bibliothèques. Cependant, ces inconvénients sont compensés largement par la finesse et l'adaptabilité de ces classifications, surtout qu'ils ne sont pas si importants en comparaison de ceux produits par l'absence de mise à jour d'une classification "maison" comme celle de la BC.

En ce qui concerne la question de l'orientation sciences humaines et sociales de ces classifications, nous pouvons dès à présent rassurer les professionnels : toutes deux sont bien assez profondes et adaptées à la cotation d'ouvrages scientifiques, le test que nous avons effectué nous l'a d'ailleurs confirmé. Si la LCC est très répandue dans les milieux scientifiques anglo-saxons, la Dewey n'en est pas moins adaptée aux sciences dures, bien qu'en Europe elle soit plus largement utilisée dans le cadre des bibliothèques publiques ou celui des bibliothèques universitaires orientées sciences humaines et sociales.

Pour ce qui est d'attribuer une cote, les deux systèmes sont assez proches ; la Dewey permet toutefois de préciser certains concepts grâce à ses tables d'indices auxiliaires (pays, époque, etc.) que ne propose pas la LCC. Chaque classification possède un index qui permet de trouver plus facilement la cote que l'on souhaite attribuer.

A partir du moment où l'on choisit une classification reconnue dans une bibliothèque, la question de la copie d'une partie ou de l'ensemble de notices depuis d'autres catalogues, qui utilisent la même classification, vient forcément à l'esprit. Les professionnels nous ont d'ailleurs fait régulièrement cette demande durant les entretiens. Dans le cas de la solution de l'implantation de la LCC, comme pour la Dewey, cela est tout à fait faisable : par exemple, le catalogue de la Library of Congress en ligne¹¹ est très complet, nous y avons trouvé presque tous les livres de l'échantillon de notre test. Outre les données usuelles, ce catalogue donne non seulement la cote LCC de l'ouvrage, mais aussi la cote

¹¹ Catalogue de la Library of Congress, [En ligne]. <http://catalog.loc.gov/> (Page consultée le 28 septembre 2004)

Dewey. Par ailleurs, dans certains ouvrages anglophones, on trouve la notice complète du livre, avec les cotes LCC et CDD.

Il faut toutefois être attentif à cette notion, car s'il est facile et avantageux de récupérer toutes les données de catalogage (auteur, titre, ISBN, etc.), on ne peut pas reprendre tel quel un indice matière attribué par une autre bibliothèque. En effet, l'attribution d'une cote est un acte réfléchi qui tient compte du contenu du livre, mais également du reste de la collection et de la manière dont ont été précédemment cotés des ouvrages sur un même sujet. Il n'en reste pas moins que l'indice utilisé dans une autre bibliothèque reste une suggestion très utile, facilitant le travail de cotation et le temps de travail. De plus, lors de nouvelles acquisitions, l'existence des autres catalogues permet aux professionnels de réduire leur charge de travail, grâce à la possibilité de reprendre complètement des notices.

En ce qui concerne le rangement des ouvrages, le temps d'attribution d'une cote ou tout autre critère plus "pratique" comme ceux relevés dans le test, nous n'avons pas constaté de différences fondamentales entre la LCC et la Dewey.

Pour les utilisateurs, ce sont d'autres critères qui importent, tels que l'accès aux documents, la lisibilité et la clarté de la cote, etc. La façon dont est conçu un système de classification doit être comprise par les utilisateurs, afin que ceux-ci l'utilisent au maximum de ses possibilités.

La LCC est une classification alphanumérique : elle est constituée de lettres mises dans l'ordre alphabétique selon les domaines (exemple : A= General works, B= Philosophy, Psychology, Religion¹²), celles-ci sont suivies d'autres lettres ainsi que de chiffres afin de subdiviser plus finement ces grands domaines (exemple : BF=Psychology, BF 203=Gestalt psychology¹³). Malheureusement, ce système n'est pas très intuitif, car lorsque l'utilisateur se trouve face à une suite de lettres, il fait automatiquement le lien avec un acronyme ou une abréviation et recherche

¹² Exemples tirés de la LCC en ligne <http://www.loc.gov/catdir/cpsol/lcco/lcco.html> [page consultée le 7 octobre 2004]

¹³ idem

alors la signification du groupe de lettres. Comme dans le cas de la LCC, ces groupes n'ont aucun rapport avec les domaines qu'ils représentent, nous pensons que cette présentation des cotes n'est pas très adaptée.

La classification actuelle de la BC est une classification alphanumérique qui, bien que moins précise, ressemble fortement à la LCC. Si l'on changeait de classification pour en choisir une visuellement très proche de l'ancienne, en adoptant la LCC, les lecteurs ne percevraient pas forcément le changement et risqueraient de chercher un sens aux acronymes de la LCC là où il n'y en a pas.

La Dewey, quant à elle, est une classification décimale constituée uniquement de chiffres. Certes, il s'agit de chiffres présentés dans l'ordre croissant a priori sans aucune logique par rapport au contenu, toutefois, face à un groupe de chiffres, le lecteur ne cherche pas de signification logique à interpréter.

9.3.2 *Caractéristiques comparées de la LCC et de la CDD*

	LIBRARY OF CONGRESS CLASSIFICATION (LCC)	CLASSIFICATION DECIMALE DEWEY (CDD)
<i>Pour les professionnels</i>		
Type de classification	alphanumérique	décimale
Système utilisé	<ul style="list-style-type: none"> • aux USA dans tous les types de bibliothèques • en Angleterre, en Australie, etc. dans le monde anglo-saxon • ailleurs dans le monde dans tous types de bibliothèques 	<ul style="list-style-type: none"> • aux USA, surtout dans les bibliothèques publiques • en Europe (France, Suisse,...) • ailleurs dans le monde dans tous types de bibliothèques
Mise à jour régulière	oui	oui
Adaptée au monde scientifique	moyennement, plutôt orientée sciences sociales	moyennement, plutôt orientée sciences sociales
Possibilité de faire un lien avec l'indexation	oui	oui
Attribution de la cote	certain livres ont déjà une cote attribuée par la LC à l'intérieur	certain livres ont déjà une cote attribuée par la CDD à l'intérieur
	possibilité de s'inspirer d'autres grands catalogues	possibilité de s'inspirer d'autres grands catalogues
Homogénéité avec d'autres bibliothèques	oui, plus particulièrement avec le MIT et la Bibliothèque du Congrès	oui, plus particulièrement avec la BNF

	LIBRARY OF CONGRESS CLASSIFICATION (LCC)	CLASSIFICATION DECIMALE DEWEY (CDD)
<i>Pour les utilisateurs</i>		
Type de système de cotation	alphanumérique <ul style="list-style-type: none"> • Les lettres ne sont pas très pratiques pour le lecteur car elles ne sont pas significatives • Visuellement trop proche du système actuel de la BC (lettres + numéros), cela pourrait engendrer une confusion dans l'esprit des lecteurs lors du changement de système 	décimale (numérique) <ul style="list-style-type: none"> • Peu parlante, mais évite d'interpréter la cote
Complexité du système	moyennement complexe	moyennement complexe
Localiser un livre en rayon une fois celui-ci trouvé dans le catalogue	aisé, à condition qu'une bonne signalétique soit installée	aisé, à condition qu'une bonne signalétique soit installée
Butinage	restreint	restreint
Adaptation à un nouveau système	ressemble visuellement au système actuel	ressemble à celui de la BCU et de nombreuses bibliothèques scientifiques et universitaires.
Profondeur des sous domaines	importante	importante

En résumé, la LCC et la CDD sont des systèmes de classification qui dans l'ensemble sont très proches, comme nous l'a d'ailleurs prouvé notre test sur un échantillon. En ce qui concerne le point de vue du professionnel, nous ne voyons pas de différences significatives qui pourraient justifier le choix de l'un des deux systèmes : l'attribution d'une cote se fait sensiblement de la même façon, le temps de rangement est le même, une adaptation au système sera de toute manière nécessaire, tant pour la LCC que pour la CDD.

Du point de vue des utilisateurs en revanche, on peut remarquer des différences qui nous font pencher pour la solution du système de classification décimale Dewey :

- Utilisée en Europe et plus particulièrement en Suisse, la CDD permet à la BC de se rapprocher des autres bibliothèques, favorisant ainsi une harmonisation utile à tous.
- Une cote numérique est plus pratique qu'une alphanumérique : les usagers ne risquent pas de la confondre avec la cote actuelle.
- Les utilisateurs sont habitués au système Dewey (ou à celui de la CDU qui est très proche) : ils se sentiraient plus à l'aise dans la bibliothèque, retrouvant un univers qu'ils connaissent

9.4 SOLUTION 3 : LA CLASSIFICATION DEWEY

9.4.1 Le classement

Notre choix s'étant porté sur la Dewey, il s'agit maintenant d'analyser les avantages et inconvénients de cette solution par rapport au système existant.

Suite à nos observations et aux nombreuses remarques des professionnels lors des entretiens, nous tenons à préciser que l'ensemble du fonds doit absolument être traité de manière homogène. Ainsi, les ouvrages de référence doivent également être cotés selon le système CDD et les couleurs du système actuel doivent disparaître. Cependant, les ouvrages exclus du prêt sont indiqués à l'aide d'un trait rouge sur la tranche du livre en dessous de l'étiquette de la cote.

Une cote Dewey est constituée de l'indice numérique correspondant aux domaines et sous domaines choisis. Ces chiffres sont suivis des trois premières lettres de l'auteur ou, s'il s'agit d'une collectivité ou d'un ouvrage sans auteur, des trois lettres les plus significatives (premières lettres du titre par exemple). Si un nouvel exemplaire est acquis, une notion d'exemplaire peut être ajoutée sur l'étiquette. Il faut toutefois être attentif à ce qu'il n'y ait pas trop d'ouvrages avec exactement la même cote (chiffres et lettres) : si c'est le cas, une solution de différenciation serait à trouver pour éviter, lors d'inventaire par exemple, que plusieurs documents différents n'apparaissent sous la même cote.

Exemples de cotes Dewey :

530.11 EIN

530.11 EIN

Ex.2

Assez profonde dans le domaine des sciences dures, des techniques et des technologies, la Dewey permet aussi de coter des ouvrages qui couvrent d'autres

domaines. Les professionnels doivent créer ensemble une liste d'autorité des cotes à utiliser afin de servir de guide pour la cotation des nouveaux ouvrages. En effet, lorsque l'on implante un système comme celui de la Dewey, les cotes ne peuvent être attribuées sans une réflexion préalable sur la profondeur que l'on veut donner à la classification, ni sans évoquer la question du nombre d'ouvrages par cote. La liste d'autorité des cotes doit être utilisée comme un thésaurus : c'est à dire que pour coter un ouvrage il faut se servir uniquement des cotes sélectionnées dans la liste. Ce système permet de ne pas multiplier les subdivisions inutiles et permet également de régler définitivement les problèmes des ouvrages multidisciplinaires. Lorsque l'on souhaite ajouter une nouvelle cote, la décision doit être prise après avoir discuté, après avoir évalué l'utilité de cette nouvelle cote, si elle servira à beaucoup d'ouvrages, etc. Puis une fois que l'on décide d'adopter une cote supplémentaire, il faut également revoir dans la liste d'ouvrages que possède la bibliothèque si certains d'entre eux ne seraient pas plus à leur place sous cette nouvelle cote. La profondeur de la cote et la longueur de son indice numérique doivent aussi être fixés afin de garder une cohérence au niveau de la cotation, évitant une précision exagérée qui nuirait à la création de groupes matières.

La classification Dewey est utilisée dans de nombreuses bibliothèques à travers le monde : la France et la Suisse par exemple utilisent beaucoup la CDD dans le cadre de bibliothèques universitaires. En appliquant ce système de classification, la BC entrerait ainsi dans une politique d'harmonisation entre différentes bibliothèques.

Le fait qu'elle soit largement utilisée et connue implique que la CDD est un système vivant : elle est régulièrement mise à jour et réévaluée, ce qui permet dans le cas de la BC de ne pas craindre un manque d'adaptations aux évolutions techniques et technologiques des sciences dures.

Le système de classification Dewey permet sans difficulté de s'inspirer de notices d'autres catalogues. Mais, comme nous l'avons dit précédemment, une cote ne peut être copiée telle quelle d'une bibliothèque à une autre. En effet, l'attribution d'une cote doit être faite en fonction du fonds de la BC et doit tenir compte de la liste d'autorité constituée par les professionnels.

Les difficultés évidentes que pourrait poser la Dewey sont avant tout des problèmes d'adaptation. En effet, certains professionnels nous ont dit d'emblée qu'ils étaient réfractaires à la CDD, car ils estimaient que celle-ci n'était ni assez régulièrement mise à jour ni suffisamment détaillée pour les domaines scientifiques. Par ailleurs, même s'ils acceptent d'utiliser la Dewey, il faut tout de même un certain temps d'adaptation comme pour n'importe quel nouveau système.

En ce qui concerne les usagers, la Dewey doit permettre un accès plus facile aux documents, car elle est plus fine que le système actuel. Le nombre de subdivisions étant beaucoup plus grand, il est plus facile pour les utilisateurs de trouver des ouvrages qui traitent des domaines qui les intéressent. De plus, comme il s'agit d'un système que la plupart d'entre eux connaissent, ils devraient se sentir très rapidement à l'aise. Pour ceux qui sont habitués au système CDU, comme à la BCU-Dorigny par exemple, l'adaptation devrait aussi être rapide, ces deux systèmes étant très proches. Il faut d'ailleurs être attentif au fait de bien expliciter que cette nouvelle cotation est la CDD afin de ne pas risquer de confusion avec la CDU ou d'autres classifications maison. Si la plupart des usagers sont des habitués de la CDD, ceux qui ne l'ont jamais utilisée peuvent la trouver assez difficile à comprendre. Il est donc indispensable de former les utilisateurs à ce nouveau classement, de leur fournir les explications appropriées grâce au guide d'utilisateur et au site web.

	AVANTAGES	INCONVENIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Système largement utilisé dans le monde bibliothéconomique.	
	Homogénéité avec d'autres bibliothèques.	
	Système simple à appliquer et à comprendre.	
	Suffisamment profond dans les subdivisions des domaines scientifiques.	Nécessite de définir une liste d'autorité.
	Système vivant, les mises à jour sont donc régulières.	
	Possibilité de réutiliser des cotes existantes dans d'autres catalogues.	
	Rangement simple (cote Dewey plus trois lettres).	Mais moins rapide que l'ancien système.
		Il faut s'adapter à un nouveau système.
		Certains professionnels sont d'emblée réfractaires à la CDD.
		Demande de tout recoter (temps et coûts importants).
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Système utilisé et connu par la plupart des étudiants	
	Système souvent utilisé dans les bibliothèques scolaires et dans les autres bibliothèques universitaires.	
	Cotes numériques plus claires car pas de comparaison avec des mots possible.	Mais un système décimal reste compliqué à comprendre pour des utilisateurs non habitués
	Ils comprendront plus facilement le système qu'avant.	Il faut former les usagers à ce système

	Un ouvrage trouvé dans NEBIS est facile à trouver dans les rayonnages.	
	Beaucoup de sous domaines possibles dans les sciences pures.	
	Donc un classement plus fin par rapport au système actuel.	Mais n'aide pas tellement au butinage (par rapport à des CI).
<i>En général</i>		
	Permet une répartition par sous sujets dans les rayons.	

9.4.2 *La mise en espace*

Afin de pouvoir améliorer la mise en espace du fonds en libre accès de la BC, il est nécessaire d'effectuer un désherbage important. Que cela soit pour une question de place, pour une question de contenu ou encore pour l'aspect visuel du fonds, le libre accès doit être délesté d'une partie de sa collection. De ce fait, les livres trop usés, abîmés, ne donnant pas envie d'être lus doivent être évalués et pour la plupart désherbés. Il en va de même pour les ouvrages devenus obsolètes ou dont une édition plus récente a été acquise par la bibliothèque : les anciennes éditions peuvent être stockées en magasin, alors que les livres les plus récents restent disponibles en libre accès. Car, rappelons qu'un désherbage du libre accès ne signifie pas forcément qu'il faille se débarrasser définitivement de tous les ouvrages : en effet, un transfert dans le magasin s'avérerait certainement plus judicieux pour certains documents.

Une fois le libre accès "épuré", créer une mise en espace adaptée et conviviale est plus facile. Le fait qu'il y ait moins d'ouvrages permet effectivement d'aérer les étagères, d'espacer les sous domaines les uns par rapport aux autres, etc. La mise en espace de la collection se fait sur plusieurs niveaux : il y a tout d'abord la différenciation entre les deux étages, puis au niveau du libre accès la question de la répartition entre les places de travail et le fonds, puis enfin au niveau de la collection elle-même.

Pour les ouvrages de référence, il est important qu'ils soient physiquement proches du service d'information. Non seulement les professionnels peuvent ainsi les utiliser plus rapidement et optimiser leurs réponses, mais en plus les lecteurs font aussi rapidement l'amalgame entre les deux et peuvent ainsi se rendre compte de ce que représente ce fonds de référence. Par ailleurs, nous pensons qu'il faudrait ajouter aux ouvrages de référence actuels les dictionnaires et autres encyclopédies qui sont pour l'instant à l'étage du libre accès. Il est important que ce fonds de références soit cohérent et comporte tous les outils nécessaires. Certes, les utilisateurs travaillant à l'étage inférieur doivent ainsi se déplacer pour consulter

certains dictionnaires, mais avoir une bibliothèque sur plusieurs étages implique souvent de devoir bouger. Il vaut mieux que le lecteur se déplace, plutôt que d'éclater la collection de façon incohérente. Le plus important est de bien indiquer aux utilisateurs où se trouvent les différents dictionnaires, encyclopédies et autres ouvrages de références.

En ce qui concerne les périodiques, leur mode de rangement en libre accès devrait être changé : il existe des meubles parfaitement adaptés à la consultation de journaux et de revues qui permettent de mettre en avant le dernier numéro reçu tout en ayant un espace de stockage des numéros précédents. Ce type de meuble serait plus convivial et n'abîmerait pas les revues car il permet un rangement horizontal des anciens numéros.

Pour la partie du libre accès, il faut tenir compte de la circulation des utilisateurs, certains "passages" sont en effet plus utilisés que d'autres. Les usagers privilégiant certaines zones (comme celles de travail ou celles des postes de consultation Internet), il est important de modifier l'espace en fonction de ces divers flux afin d'optimiser les ressources de la bibliothèque.

Plus concrètement, il est indispensable que les différents domaines et sous domaines suivent physiquement l'ordre donné par la Dewey. Un système numérique logique n'aurait plus aucun sens si l'ordre numérique croissant n'est pas suivi dans la mise en espace : il est important que l'utilisateur trouve rapidement les différents domaines donnés par les cotes.

La collection d'enseignement dite COEN doit être cotée comme le reste du fonds, tout en restant sur des étagères à part, comme c'est le cas actuellement. Elle garde aussi le trait jaune en dessous de l'étiquette de la cote afin de différencier les ouvrages du reste de la collection. De ce fait, les usagers peuvent trouver toujours aussi facilement les livres dont ils ont besoin pour leurs cours.

Un effort est également à faire au niveau de la présentation des nouveautés et de la mise en valeur de certains ouvrages. Un ou des présentoirs plus ergonomiques, un espace nouveautés, un espace thématique renouvelé périodiquement : tout cela permettrait de mettre en avant de manière agréable et intelligente le fonds de la BC.

De plus, l'ensemble du mobilier est considéré comme laid et trop industriel par la plupart des professionnels : il s'agit effectivement d'un mobilier uniquement fonctionnel qui ne rend pas la bibliothèque chaleureuse. Les chapeaux des bibliothèques sont à rénover : la plupart sont en effet sales ou abîmés, de plus les nettoyer améliorerait la lisibilité et l'esthétique de la BC.

	AVANTAGES	INCONVENIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Mise en espace conviviale	Mais qui nécessite une profonde réflexion
	Dynamisation de la BC	
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Mise en espace conviviale	
	Étagères plus aérées donc plus lisibles	
	Butinage facilité	
	Trouver plus facilement les ouvrages	
	Cohérence de la PRIN augmentée	
	Espace plus lumineux	
<i>En général</i>		
	Mise en valeur des nouveautés	
	Le désherbage mettra en valeur la collection : plus d'espace dans les rayonnages, domaines plus distincts les uns des autres, etc.	
	Coin périodique plus accueillant	

9.4.3 *La signalétique*

Une bonne signalétique est indispensable à une bibliothèque digne de ce nom : elle doit être ergonomique, visible et lisible, mais pas pesante. L'utilité principale d'une signalétique est certes d'orienter les utilisateurs au sein de la bibliothèque, mais elle peut également servir à égayer la BC, la rendre plus dynamique, plus vivante.

Il est important que l'utilisateur puisse se retrouver où qu'il soit dans le bâtiment : s'il est dans le libre accès, il faut qu'il sache ce qui se trouve à l'étage supérieur et vice-versa. De plus, afin de ne pas le désarçonner, il est primordial de ne pas utiliser de termes qu'il ne comprend pas : les notions de PRIN, de LACC ou même de libre accès ne sont absolument pas parlantes pour la plupart des gens. Il faut donc utiliser un vocabulaire précis et suffisamment succinct pour tenir sur un panneau.

La hiérarchie de la signalisation doit être respectée : il est important d'aller du général au particulier. De grands panneaux suspendus doivent être placés au-dessus des étagères afin d'indiquer les cotes générales : la cote et le nom du domaine, ainsi qu'une couleur pour ce domaine. Ainsi les utilisateurs peuvent directement aller vers le domaine qui les intéresse ou dont ils ont besoin. Sur les joues des étagères il faut que l'on trouve la première et la dernière cote de la rangée, afin que le lecteur sache s'il est bien à l'endroit qu'il voulait. De plus, il faudrait si possible que la couleur du panneau soit répétée à cet endroit. Une liste complète des cotes utilisées dans la rangée en question doit d'ailleurs être affichée en dessous de ce deuxième panneau afin de comprendre la signification respective de chaque cote : elle devrait être placée aux deux extrémités de la rangée. Dans les rayonnages, il faut différencier visuellement les différentes cotes, au moyen d'espaces, de serres livres et d'indications précises (étiquettes sur les bords des rayonnages).

Il est important qu'aux divers niveaux de la bibliothèque un récapitulatif général des cotes utilisées soit créé afin de permettre à l'utilisateur d'avoir une vue d'ensemble.

Les étiquettes visibles sur le dos des livres doivent être homogènes, rédigées de manière uniforme, afin d'éviter une impression de désordre et de disparité au sein de la collection en libre accès.

Afin de pouvoir visualiser la signalétique que nous avons décrite ci-dessus, nous avons imaginé une signalétique type, disponible dans l'*annexe 15*.

	AVANTAGES	INCONVENIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Donne un aspect plus convivial à la bibliothèque	
		Demande de changer toutes les étiquettes des livres
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Butinage facilité	
	Libre accès plus convivial	
	Plus lisible que la signalétique actuelle	
<i>En général</i>		
	Met en valeur le fonds et la bibliothèque	La signalétique vient d'être refaite

9.5 SOLUTION 4 : DES CENTRES D'INTÉRÊT IMPLANTÉS SUR UNE CLASSIFICATION DEWEY

9.5.1 Le classement

Comme nous avons pu le remarquer grâce aux questionnaires et aux sondages, la raison principale de la venue des utilisateurs à la bibliothèque est la recherche des documents. Mais, il ressort également que le classement des livres au sein de la BC est considéré comme peu agréable à utiliser et reste pour la plupart des usagers difficile à comprendre. Il est donc important que les choses évoluent, même si dans l'optique de l'utilisateur le système de classement employé est secondaire : ce qui lui importe, c'est de trouver par butinage ou par le catalogue les livres qui l'intéressent.

Durant notre recherche d'informations concernant les systèmes de classement, nous avons trouvé des travaux intéressants qui avaient comme sujet l'intégration de systèmes de CI dans diverses institutions¹⁴. Il en ressort que les CI permettent une recherche beaucoup plus "intuitive" n'obligeant pas le lecteur à s'adapter à un système ; ils permettent également aux lecteurs de butiner plus facilement, découvrant ainsi des ressources qu'ils n'auraient pas soupçonnées. Cela est possible, à condition de définir précisément les CI en fonction des besoins des utilisateurs de la bibliothèque.

Un système uniquement basé sur la CDD oblige le lecteur qui s'intéresse à plusieurs aspects d'un sujet à multiplier les axes de recherche, tandis qu'un système de CI regroupe tous les sous domaines concernés en une seule localisation physique. L'utilisateur peut alors avoir des points de vue différents sur un sujet et enrichir sa recherche. Dans un système de CI, "le livre doit être placé

¹⁴ Notamment le travail suivant : GEISER, Marie-Joëlle; LEU, Thierry; RODRIGUEZ, Marion, "Regrouper pour mieux s'y retrouver : étude pour un reclassement par centres d'intérêt de la bibliothèque-médiathèque de l'Institut d'études sociales", Genève : Haute école de gestion, 2002

où le lecteur s'attend à le trouver ou, plus précisément, à côté de quels autres livres il ira le chercher¹⁵.

Cela dit, un tel système, bien que comportant de nombreux avantages, ne doit pas forcément être implanté seul dans une bibliothèque comme la BC. En effet, la BC comporte environ 80'000 livres en libre accès, et plus de 250'000 livres stockés en magasin. Un classement de CI uniquement n'est pas adapté à ce type de fonds, car il n'est pas assez profond : il ne permet pas de ranger précisément ou de trouver facilement les ouvrages, que cela soit en libre accès ou en magasin. C'est pourquoi nous proposons de coupler un système de CI au système de Classification Décimale de Dewey (CDD) : comme nous l'avons dit précédemment nous pensons en effet que le système actuel comporte trop de dysfonctionnement pour y implanter des CI.

Le système CDD est largement utilisé et le test que nous avons effectué sur les livres de la BC a montré qu'il est suffisamment précis pour une cotation plus fine que le système actuel. Notre choix se porte donc sur la fusion entre deux systèmes pertinents, qui se complètent l'un l'autre.

Comme pour la solution des CI implantés sur le système actuel, les centres d'intérêt peuvent être créés selon plusieurs approches : les CI "classiques", regroupant des domaines usités (Informatique, Physique, Écologie, etc.), les CI plus "libres" (Eau, Arbre, Vie, etc.). Rappelons que les CI doivent être choisis pour leur pertinence par rapport aux lecteurs, mais aussi pour leur espérance de vie. Il est important de suivre attentivement leur évolution, afin de pouvoir en changer s'ils ne sont pas suffisamment adaptés aux besoins des usagers.

¹⁵ Roy, Richard, "Classer par centres d'intérêts : Grandeurs et misère du classement des livres en bibliothèques publiques" in *Bulletin des bibliothèques de France* : 1986, t. 31, n°3, p. 224-231

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Fusionner les deux systèmes (CDD et CI) permet un sous-classement précis à l'intérieur des CI.	
		Mais demande une double cotation des ouvrages.
	Facilite l'orientation donnée aux utilisateurs.	
	Mise en valeur de certains thèmes facilitée.	Rangement plus long
		Demande, pour être efficace, une perpétuelle évolution.
		Ne montre pas les ouvrages les plus récents comme le fait le système actuel.
		Demande d'être plus attentif, notamment pour la gestion de l'évolution d'un centre d'intérêt donné.
		Demande une bonne connaissance du public et du fonds.
		N'obéit à aucune norme.

<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Permet et facilite une recherche plus complète sur un sujet donné.	Mais à condition que ces centres d'intérêt soient bien choisis en fonction du public et de ses goûts.
	Évite la dispersion des ouvrages traitant du même sujet.	
	Système plus efficace que le système actuel	
	Facilite l'accès aux collections (se base sur la façon de rechercher l'information intuitive).	
	Favorise le butinage	
	Permet également de trouver un livre par catalogue	Confine les lecteurs dans leur domaine de prédilection.
<i>En général</i>		
		Nécessite de réorganiser la bibliothèque, ce qui demande aux professionnels un investissement important et risque de déranger les lecteurs (dans les questionnaires, certaines plaintes font référence aux trop nombreux travaux).

9.5.2 *La mise en espace*

Des diverses propositions, un classement par centres d'intérêt est celle qui demande le plus d'investissement au niveau de la mise en espace. En effet, ce type de classement demande de créer des zones distinctes les unes des autres, donc de changer l'emplacement actuel des étagères. La création de telles zones est rendue nécessaire du fait du fractionnement du système de classement en grands centres d'intérêt, mais aussi pour accentuer la recherche instinctive s'approchant du type de butinage proposé en librairie. Le but visé est d'orienter l'utilisateur naturellement en lui permettant d'identifier rapidement les différentes ressources de la bibliothèque.

L'enchaînement des espaces doit être rapidement perceptible par les usagers. Zone de semi-silence, zone silencieuse, zone de travail de groupe doivent être clairement identifiables, notamment grâce à l'aide de la signalétique et en évitant de boucher les zones de circulation par du mobilier ou des panneaux mal placés. L'implantation du mobilier est aussi primordiale, afin de créer des alvéoles propices à la consultation sur place mais aussi de différencier les centres d'intérêt respectifs. Il convient néanmoins d'éviter certains écueils : trop d'alvéoles sont génératrices de bruit (car favorisent l'intimité) et diminuent la lumière. De plus, une mise en espace trop fractionnée perturbe le parcours du lecteur.

Le classement par CI demande plus d'espace qu'un système de classement ordinaire en raison des différentes zones distinctes, mais aussi de la volonté de mise en valeur des livres. Cela ne devrait néanmoins pas poser de problèmes à condition que la mise en place du système de CI à la BC s'accompagne d'un désherbage important afin que ce système soit le plus efficace possible.

Le classement par CI ne mettant pas spécialement les nouveautés en avant, il est important de prévoir pour chaque CI un espace prévu à cet effet (intégré au rayon comme actuellement, ou une table à proximité des étagères).

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Met davantage en valeur la bibliothèque, notamment en cassant la monotonie actuelle de la mise en espace	
		Demande de créer une mise en espace en rapport avec les CI, cohérente et modulable selon l'évolution des différentes matières
		Demande de changer de mobilier
		Demande une signalétique plus rigoureuse
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Plus grande clarté du fonds permettant de trouver plus facilement les livres pertinents	
	Une mise en espace moins monotone serait plus agréable favorisant par exemple une plus grande intimité	Mais certains lecteurs habitués à la bibliothèque pourraient apprécier cette monotonie, cette linéarité
<i>En général</i>		
	Une telle mise en espace redynamise la BC, favorise le butinage et met en valeur la collection	Mais demande une grande implication de la part des professionnels et ce régulièrement (selon l'évolution des centres d'intérêt) en plus d'un investissement financier

9.5.3 *La signalétique*

Un classement par centres d'intérêt est efficace, mais il demande une plus grande implication dans la réalisation de la signalétique que pour un système de classement classique. La signalétique existante à la BC n'étant pas suffisamment précise et profonde, elle a besoin d'être repensée entièrement. Concrètement, elle doit donc se trouver à l'entrée de la bibliothèque, sur les lieux de circulation, sur les étagères, dans les rayonnages ainsi que sur les ouvrages, pour permettre au lecteur de trouver un livre précis en ne s'aidant que d'indications placées dans la bibliothèque. De plus, comme les différentes zones de CI peuvent être réparties arbitrairement sans logique précise, elles doivent être localisées très précisément. Par ailleurs, il est très important que la signalétique soit évolutive, car les centres d'intérêt peuvent changer au fur et à mesure du développement des besoins des usages.

Une couleur spécifique est attribuée à chaque CI afin que les changements de zone soient bien différenciés, permettant ainsi aux utilisateurs de l'identifier rapidement. Sur les panneaux généraux (en dessus des étagères), doivent être placés un logo pour différencier les CI les uns des autres ainsi que son intitulé exact. Il faut aussi présenter de manière claire le raccourci du CI qui est utilisé sur les étiquettes des ouvrages. Il est également important de prévoir des logos pour la collection COEN, la zone PRIN et les indications générales (toilettes, photocopieuses, etc.) afin que l'ensemble de la signalétique du libre accès soit cohérent et homogène. Il faut aussi changer toutes les dénominations peu claires pour les usagers en des intitulés plus compréhensibles.

Les panneaux sur les joues des étagères doivent rappeler le CI désigné sur les panneaux accrochés au plafond. Il faut aussi que la liste des indices Dewey soit présente à plusieurs endroits stratégiques de la bibliothèque, afin que les utilisateurs puissent comprendre à quoi correspondent les cotes. Des indications au niveau des rayonnages sont également indispensables, par exemple des étiquettes de la couleur du CI et comportant la mention des indices Dewey.

Au niveau du livre, on trouve sur la tranche l'étiquette de couleur blanche sur laquelle est inscrit l'indice Dewey choisi. En dessus de cette étiquette, il y en a une seconde, de la couleur du CI attribué à l'ouvrage en question, sur laquelle est écrite l'abréviation du CI. Ainsi les usagers, comme les professionnels, peuvent identifier rapidement le thème de l'ouvrage concerné.

Comme pour les autres solutions, il est préférable qu'un graphiste et un bibliothécaire travaillent en collaboration afin que la signalétique soit pertinente. Afin de mieux visualiser la signalétique que nous avons décrite ci-dessus, nous avons imaginé une signalétique type, disponible dans l'*annexe 15*.

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Contribue à affirmer l'identité graphique de la BC.	
	Évite de devoir répéter inlassablement les mêmes informations.	
		La signalétique doit être adaptable aux changements liés aux centres d'intérêt.
		Demande aux professionnels de s'impliquer
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Permet de s'orienter sans l'aide du bibliothécaire.	
	Optimise les recherches au rayon (rapidité, précision).	
	Demande moins d'efforts pour comprendre les divers raccourcis désignant les matières ou les collections (PRIN, COEN, etc.)	
<i>En général</i>		
	Améliore l'identité et la lisibilité de la bibliothèque.	Mais demande pour être efficace d'être mise à jour et d'être bien pensée dès le début

9.6 SOLUTIONS REJETÉES : LES CLASSIFICATIONS MAISON

9.6.1 Une classification maison créée de A à Z

Il aurait également été possible de créer de toutes pièces un nouveau système de classification maison (basé ou non sur le système existant), mais après réflexion nous avons rejeté cette proposition. Certes, une classification maison permet de répondre précisément aux besoins des utilisateurs et des professionnels ainsi que d'être plus proche des domaines de l'EPFL, mais elle génère aussi nombre d'inconvénients qui l'emportent sur ces avantages. Tout d'abord, créer un système complet de classification prend beaucoup de temps et demande un investissement conséquent de la part du personnel. De plus, avec une classification maison les possibilités d'harmonisation avec d'autres bibliothèques sont réduites à néant et l'utilisation en tant que source d'inspiration d'une cote attribuée à un même document dans une autre bibliothèque s'avère quant à elle impossible. Par ailleurs, le temps de recotage du fonds n'est pas à négliger, tout comme l'adaptation à un nouveau système de la part des professionnels comme des utilisateurs.

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Système conçu par les professionnels de la BC	Mais, prend beaucoup de temps à l'élaboration
	Plus adapté aux domaines de l'EPFL	
	Correspondrait en théorie plus précisément aux besoins de la BC	
		Pas reconnu
		Pas d'utilisation de cote existante possible
		Recotage de l'ensemble du fonds
		S'habituer à un nouveau système
<i>Pour les utilisateurs</i>		
	Élaboré selon leurs besoins	
		Pas de points de repères par rapport à d'autres bibliothèques universitaires
		Nécessite de s'habituer à un nouveau système
<i>En général</i>		
		Pas forcément plus performant que le système existant

9.6.2 Une classification maison reprise d'une bibliothèque de même typologie que la BC

Une classification maison prise dans une autre bibliothèque conserve les inconvénients de ce type de classification (pas reconnue, pas d'harmonisation possible, etc.). En outre, et par définition, une classification maison ne peut que s'adapter difficilement à un autre fonds que celui pour lequel elle a été expressément élaborée. Toutefois, par rapport à une classification créée de toutes pièces, une classification préexistante a l'avantage d'éviter aux professionnels le temps important d'élaboration d'un nouveau système. Par ailleurs, si ce système est repris d'une autre bibliothèque, il y a moyen de procéder à des échanges de notices avec celle-ci et ainsi simplifier le travail de cotation des ouvrages.

Suite à nos recherches dans la littérature professionnelle et sur le terrain, nous n'avons pas trouvé de classification maison qui pourrait correspondre aux besoins de la BC. En effet, la plupart des systèmes maison existants sont des systèmes qui couvrent des domaines spécifiques (chimie, physique, etc.), car les bibliothèques scientifiques sont généralement spécialisées dans une branche particulière. La BC étant une bibliothèque multidisciplinaire dans le domaine scientifique, il aurait fallu une classification maison assez large pour couvrir l'entier de sa collection. Faire un mélange des classifications trouvées dans les différentes bibliothèques est tout simplement incongru : cela donnerait un système hybride impossible à comprendre, à utiliser et à mettre à jour.

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<i>Pour les professionnels</i>		
	Correspondrait aux besoins de la BC	
	Possibilité de s'inspirer de cotes attribuées dans d'autres bibliothèques	Mais seulement avec la bibliothèque qui utilise le même système
		Pas reconnue
	Pas besoin de créer un système maison, il suffit de le recopier	Nous n'avons pas trouvé de système correspondant au statut de la BC
		Recotage de l'ensemble du fonds
		Difficulté d'adapter une classification maison à un autre fonds
<i>Pour les utilisateurs</i>		
		Pas de point de repère par rapport à d'autres bibliothèques universitaires
		Nécessite de s'habituer à un nouveau système
<i>En général</i>		
		Les systèmes maisons, en général, visent un domaine précis (médecine, maths, etc.) tandis que la BC est "multidisciplinaire"
		Pas forcément plus performant qu'un système existant

10 MISE EN RAPPORT DES PROPOSITIONS

10.1 COMPARAISON

Il s'agit maintenant de comparer nos propositions détaillées afin de déterminer celle qui est la plus appropriée à la BC, à ses professionnels ainsi qu'à ses utilisateurs.

La proposition n°1 ("ne rien changer") n'est pas à proprement parler une solution. Certes, près de la moitié des utilisateurs se disent plus que satisfaits de la BC, toutefois il y a trop d'insatisfactions en parallèle pour que la bibliothèque reste dans son état actuel. Il est nécessaire qu'elle évolue et se rapproche des besoins de ses utilisateurs.

La proposition d'implanter des CI sur le système actuel (solution n°2) nous semble être une solution pratique, sans plus. Elle permet de faire évoluer la bibliothèque, de mettre la collection au service de l'utilisateur, mais ne règle en aucun cas les problèmes que pose la classification actuelle. A l'intérieur d'un centre d'intérêt, les ouvrages seraient toujours classés par ordre alphabétique de la cote BC puis par *numerus currens* : il risque alors d'y avoir confusion entre les lettres de centres d'intérêt et celle de la cote BC, les sujets trop larges le restent, etc. De plus la question de l'harmonisation au sein de la BC ainsi qu'avec d'autres bibliothèques ne trouve pas de réponse satisfaisante.

C'est pour cela que nous privilégions un classement Dewey et CI (proposition n°4). En effet, cette proposition nous semble idéale, car elle permet d'avoir un classement de base reconnu, normalisé, décimal (donc pas de confusion entre les lettres du centre d'intérêt et celles de la cote) et surtout connu par beaucoup d'utilisateurs et de professionnels. Le fait d'y implémenter des centres d'intérêt permet de se rapprocher des besoins des usagers (de se rapprocher en partie de

concepts utilisés en librairie) et permet surtout de rendre la collection plus dynamique.

La solution de ne choisir qu'une classification Dewey (solution n°3) nous semble être une solution intermédiaire intéressante. Certes, le butinage est moins facilité qu'avec les CI, mais cela simplifie tout de même la recherche d'ouvrages aux utilisateurs, car c'est un système qu'ils connaissent. Par ailleurs, une classification Dewey a comme valeur ajoutée par rapport aux solutions 1 et 2 ("Ne rien changer" et "CI sur le système actuel") de permettre l'harmonisation de la BC avec d'autres bibliothèques et de donner une image plus homogène.

En ce qui concerne la mise en espace, les solutions proposant des CI sont celles qui impliquent le plus de modifications. En effet, les centres d'intérêt doivent obligatoirement être mis en valeur par des alvéoles, des zones de lecture et de travail adéquates, car en conservant l'agencement actuel, l'utilité et la convivialité d'un système comme celui-ci se voient fortement réduites et il ne vaut alors pas la peine de le mettre en place. Pour une classification Dewey, en revanche, il est possible de garder une mise en espace plus conventionnelle, qui ne demande pas une réorganisation complète de la bibliothèque. Mais cela ne veut pas dire pour autant qu'il faille laisser la BC dans l'état actuel : une zone pour les périodiques plus adaptée, un "coin" lecture confortable, des séparations entre les places de travail sont des solutions demandant peu d'investissement mais améliorant la situation actuelle.

Certes un changement aussi radical que l'implantation d'un nouveau système de classement dans une bibliothèque peut effrayer ; pourtant, s'il est bien planifié, le bénéfice à long terme ne peut qu'être favorable à l'ensemble de la bibliothèque. L'aspect marketing doit en effet être pris en compte au même titre que le reste. Au final, quelle que soit la proposition choisie, il est clair que l'impact et l'image de la BC seront fortement améliorés.

10.2 ESTIMATION DES COÛTS

Jusqu'à présent, nous n'avons abordé ces propositions de classement, de mise et espace et de signalétique que du point de vue de la collection, des professionnels et des utilisateurs. La mise en œuvre de ces différentes propositions et les coûts que celles-ci peuvent engendrer doivent également être prises en compte, car l'aspect financier risque de déterminer le choix définitif de l'une ou l'autre des propositions.

Pour les différents calculs de coûts, comme il n'existe pas à proprement parler de normes ou d'ouvrages de référence sur la question, nous nous sommes tournés vers Mme Daisy McAdam. Cette dernière, directrice de la Bibliothèque des Sciences Économiques et Sociales de l'Université de Genève, est renommée dans le milieu professionnel suisse pour ses connaissances en gestion. Suivant ses recommandations, nous avons recherché des personnes ayant eu une expérience dans la recotation, la remise en espace ou la création d'une nouvelle signalétique.

Nous sommes passé par deux listes de discussion professionnelles, à savoir Swiss-lib¹⁶ et Biblio Fr¹⁷. et avons ainsi reçu diverses recommandations pour les calculs de coûts, les calculs de temps et les compétences qui pouvaient être nécessaires pour l'élaboration de nos propositions : entre autres, celles de Mme Chabloz, bibliothécaire au CRDP à Genève (Centre de Ressources et de Documentation Pédagogiques), qui a pu nous donner quelques pistes pour nos calculs grâce à son expérience de recotation d'une partie du fonds de la bibliothèque.

Les coûts calculés ci-dessous doivent donc certainement être repris et réévalués une fois la proposition choisie. En effet, comme nous ne pouvons nous baser que sur des approximations, les fluctuations qui peuvent en résulter ne sont pas

¹⁶ Swiss Lib, [En ligne]. <http://chx400.switch.ch/mailman/listinfo/swiss-lib> (Page consultée le 26 octobre 2004)

¹⁷ Biblio Fr, [En ligne] <http://listes.cru.fr/www/info/biblio-fr> (Page consultée le 26 octobre 2004)

négligeables. De plus, il s'agit de projections idéales : les conditions de travail, les tâches habituelles (rangement des livres empruntés, catalogage et indexation des nouveautés, etc.), le nombre de personnes assignées à une tâche ou encore les inévitables problèmes logistiques peuvent influencer les temps et coûts de la mise en œuvre.

10.2.1 Définition des tâches

Différentes tâches sont à prendre en compte lors de la mise en œuvre de l'une ou l'autre de nos propositions. Afin de mieux comprendre sur quoi se basent les calculs de coûts, voici les définitions de chaque tâche :

Réflexion sur les CI

Un groupe de professionnels de la BC doit se réunir afin de choisir les centres d'intérêt qui seront les plus adaptés aux besoins des utilisateurs.

Réflexion sur la cote Dewey

Un groupe de professionnels de la BC doit se réunir afin d'établir une liste d'autorité de cotes Dewey adaptées au fonds.

Réflexion sur la mise en espace

Un expert doit créer une mise en espace en fonction du système de classement choisi.

Réflexion sur la signalétique

Un expert doit créer une signalétique en fonction du système de classement et de la mise en espace choisis.

Attribution d'un CI

- 1) rechercher dans le catalogue de la BC, la notice de l'ouvrage auquel on souhaite attribuer un CI.
- 2) attribuer un CI et l'intégrer dans la notice du catalogue de la BC.

Attribution d'une nouvelle cote

- 1) rechercher dans le catalogue de la BC, la notice de l'ouvrage auquel on souhaite attribuer une nouvelle cote.
- 2) rechercher dans un catalogue extérieur (celui de la Library of Congress, par exemple) la notice du même ouvrage afin de pouvoir s'inspirer de la cote attribuée par cette autre bibliothèque.
- 3) attribuer une nouvelle cote en fonction de la liste d'autorité et l'intégrer dans la notice du catalogue de la BC.

Attribution d'une nouvelle cote et d'un CI

- 1) rechercher dans le catalogue de la BC, la notice de l'ouvrage auquel on souhaite attribuer une nouvelle cote et un CI.
- 2) rechercher dans un catalogue extérieur (celui de la Library of Congress, par exemple) la notice du même ouvrage afin de pouvoir s'inspirer de la cote attribuée par cette autre bibliothèque.
- 3) attribuer une nouvelle cote en fonction de la liste d'autorité et l'intégrer dans la notice du catalogue de la BC.
- 4) attribuer un CI et l'intégrer dans la notice du catalogue de la BC

Rééquipement pour un CI

- 1) "créer" l'étiquette en fonction du CI attribué
- 2) coller l'étiquette du CI

Rééquipement pour une cote Dewey

- 1) enlever les étiquettes et autres indications qui sont obsolètes
- 2) nettoyer les traces de colle
- 3) "créer" l'étiquette en fonction de la cote attribuée
- 4) coller la nouvelle étiquette

Rééquipement pour une cote Dewey et un CI

- 1) enlever les étiquettes et autres indications qui sont obsolètes
- 2) nettoyer les traces de colle
- 3) "créer" l'étiquette en fonction de la cote attribuée
- 4) coller la nouvelle étiquette
- 5) "créer" l'étiquette en fonction du CI attribué
- 6) coller l'étiquette du CI

Réaménagement de l'espace

- 1) enlever les ouvrages des étagères
- 2) déplacer ou changer le mobilier
- 3) ranger les ouvrages dans la nouvelle mise en espace

Implantation d'une nouvelle signalétique

- 1) enlever la signalétique existante
- 2) installer la nouvelle signalétique

10.2.2 Temps des tâches

Grâce aux évaluations et à l'expérience des professionnels que nous avons rencontrés, nous pouvons évaluer le temps que prend chaque tâche décrite ci-dessus. Lorsque nous n'avons aucune donnée, nous estimons le temps que prend une personne pour faire cette tâche.

Afin que nos calculs soient plus proches de la réalité, nous avons tenu compte des week-ends, des vacances, des congés maladies ainsi que du nombre d'heures de travail des professionnels. Le personnel de la BC devant effectuer 41h par semaine, une journée correspond donc à 8 heures et 12 minutes de travail, une semaine à 5 jours. Une année équivaut, selon nos estimations, à 220 jours.

Réflexion sur les CI

Nous avons estimé le temps qu'il faut à une personne seule pour créer des CI. Selon nous, deux mois (8 semaines) à plein temps devraient suffire à établir une liste de CI.

328 heures

Réflexion sur la cote Dewey

Nous avons estimé le temps qu'il faut à une personne seule pour établir une liste d'attribution des cotes. Selon nous, cela ne devrait pas prendre plus de quatre semaines, car il s'agit de faire un choix parmi les cotes Dewey déjà existantes.

164 heures

Réflexion sur la mise en espace

Nous avons estimé qu'il faut 3 semaines à un expert pour créer une nouvelle signalétique.

123 heures

Réflexion sur la signalétique

Nous avons estimé qu'il faut 2 semaines à un expert pour créer une nouvelle mise en espace.

82 heures

Attribution d'une nouvelle cote

Selon notre propre expérience ainsi que celle de Mme Chabloz, attribuer une nouvelle cote à un ouvrage prend en moyenne 20 min.

20 min / ouvrage

Attribution d'un CI

Nous avons estimé qu'il fallait moitié moins de temps pour attribuer un CI à un ouvrage que pour lui attribuer une cote, car toute la partie de recherche dans un autre catalogue n'est pas à faire, un CI étant propre à la bibliothèque.

10 min / ouvrage

Attribution d'une nouvelle cote et d'un CI

Attribuer un CI et une cote Dewey prend un peu plus de temps que la seule réattribution d'une cote. Nous avons estimé qu'il fallait 3 minutes de plus que les 20 minutes d'attribution d'une cote Dewey : comme toute la partie de réflexion est déjà prise en compte lors de l'attribution de la cote, il faut seulement chercher le CI correspondant au thème que l'on a déjà analysé. **23 min / ouvrage**

Rééquipement pour une cote Dewey

Selon l'évaluation et l'expérience de Mme Chabloz, le rééquipement d'un livre prend en moyenne 15 minutes par ouvrage. **15 min / ouvrage**

Rééquipement pour un CI

Comme il s'agit seulement d'ajouter une étiquette sur le livre, nous avons estimé que le temps de rééquipement est diminué de moitié par rapport au rééquipement pour une cote Dewey. **7 min 30 s / ouvrage**

Rééquipement pour une cote Dewey et un CI

Selon notre estimation, il faut 5 minutes de plus que le temps de rééquipement d'une cote Dewey, car il faut "créer" et coller une étiquette supplémentaire. **20 min / ouvrage**

Réaménagement de l'espace

Pour évaluer le temps de réaménagement de l'espace, nous nous sommes basés sur le temps qu'a mis la Bibliothèque de la Faculté de Médecine (BFM) de Genève ainsi que sur les renseignements fournis par un stagiaire de la Bibliothèque Publique d'Informations (au Centre Pompidou). Ainsi, il faut 2 semaines à une équipe de 7 personnes pour refaire la mise en espace d'un libre accès de la taille de celui de la BC. Ce qui fait que si une personne doit modifier le libre accès, cela lui prendrait 14 semaines. **574 heures**

Implantation d'une nouvelle signalétique

Nous avons estimé le temps qu'il faudrait 2 semaines à une personne pour mettre en place une nouvelle signalétique. **82 heures**

Une fois le temps pour chaque tâche évalué, nous appliquons au libre accès de la BC les estimations qui sont faites pour un seul ouvrage. Nous avons décidé d'effectuer nos calculs sur la base de 80'000 ouvrages, ce qui représente approximativement la collection actuelle du libre accès.

Attribution d'une nouvelle cote

20 min x 80'000 ouvrages = 1'600'000 min **26'667 heures**

Attribution d'un CI

10 min x 80'000 ouvrages = 80'000 min **13'333 heures**

Attribution d'une nouvelle cote et d'un CI

23 min x 80'000 ouvrages = 1'840'000 min **30'667 heures**

Rééquipement pour une cote Dewey

15 min x 80'000 ouvrages = 1'200'000 min **20'000 heures**

Rééquipement pour un CI

7 min 30 sec x 80'000 ouvrages = 600'000 min **10'000 heures**

Rééquipement pour une cote Dewey et un CI

20 min x 80'000 ouvrages = 1'400'000 min **26'667 heures**

10.2.3 Temps effectif pour chaque proposition

Une fois tous les temps convertis en heures, les calculs de temps sont plus faciles. Nous commençons par calculer le temps effectif de nos différentes propositions, soit le temps qu'il faudrait à une seule personne pour tout mettre en œuvre. Ces chiffres permettent de se rendre compte de la masse de travail qu'impose un changement complet de système de classement, de mise en espace et de signalétique.

Ne rien changer

Pas de tâches

Total effectif	0 heures
----------------	-----------------

CI implantés sur le système actuel

Réflexion sur les CI	328 heures
+ Réflexion sur la mise en espace	123 heures
+ Réflexion sur la signalétique	82 heures
+ Attribution d'un CI	13'333 heures
+ Rééquipement pour un CI	10'000 heures
+ Réaménagement de l'espace	574 heures
+ Implantation d'une nouvelle signalétique	82 heures

Total effectif	24'522 heures 14 ans
----------------	---------------------------------------

Classification Dewey

Réflexion sur la cote Dewey	164 heures
+ Réflexion sur la mise en espace	123 heures
+ Réflexion sur la signalétique	82 heures
+ Attribution d'une nouvelle cote	26'667 heures
+ Rééquipement pour une cote Dewey	20'000 heures
+ Réaménagement de l'espace	574 heures
+ Implantation d'une nouvelle signalétique	82 heures
<hr/>	
Total effectif	47'692 heures 26 ans

CI implantés sur la classification Dewey

Réflexion sur la cote Dewey	164 heures
+ Réflexion sur les CI	328 heures
+ Réflexion sur la mise en espace	123 heures
+ Réflexion sur la signalétique	82 heures
+ Attribution d'une nouvelle cote et d'un CI	30'667 heures
+ Rééquipement pour une cote Dewey et un CI	26'667 heures
+ Réaménagement de l'espace	574 heures
+ Implantation d'une nouvelle signalétique	82 heures
<hr/>	
Total effectif	58'687 heures 33 ans

10.2.4 Nombre de personnes nécessaires pour réaliser les tâches

Les temps effectifs calculés ci-dessus peuvent paraître exorbitants : il est essentiel de rappeler qu'il s'agit là du temps qu'une seule personne prendrait pour mettre en œuvre l'une ou l'autre de nos propositions. En effet, dans la réalité, plusieurs personnes sont assignées aux différentes tâches et la durée de réalisation est alors plus courte. Nous avons attribué aux différentes tâches le nombre de personnes qui nous semble nécessaire à leur réalisation.

Réflexion sur les CI ou sur la Dewey

Nous estimons qu'un groupe de 4 personnes est nécessaire à l'élaboration de CI ou à la création d'une liste d'autorité.

Réflexion sur la mise en espace et réflexion sur la signalétique

Un expert pour la mise en espace et un autre pour la signalétique doivent être mandatés, une seule personne est donc attribuée à chacune de ces tâches.

Attribution d'un CI, d'une nouvelle cote ou des deux

Nous estimons que 6 personnes sont indispensables pour mener à bien ce travail.

Rééquipement pour un CI, une cote Dewey ou les deux

Nous estimons que 4 personnes sont nécessaires pour rééquiper les ouvrages du libre accès.

Réaménagement de l'espace

Nous estimons que 7 personnes suffisent à réaménager l'espace.

Implantation d'une nouvelle signalétique

Nous estimons que 2 personnes sont nécessaires pour changer la signalétique.

10.2.5 Durée des solutions

Le temps calculé pour chaque tâche est divisé par le nombre de personnes attribuées à cette tâche, afin de donner une idée de la durée de chaque proposition.

Ne rien changer

Pas de tâches

Durée totale	0 heures
--------------	-----------------

CI implantés sur le système actuel

Réflexion sur les CI	82 heures
+ Réflexion sur la mise en espace	123 heures
+ Réflexion sur la signalétique	82 heures
+ Attribution d'un CI	2'222 heures
+ Rééquipement pour un CI	2'500 heures
+ Réaménagement de l'espace	82 heures
+ Implantation d'une nouvelle signalétique	41 heures

Durée totale	5'132 heures 2 ans et 10 mois
--------------	--

Classification Dewey

Réflexion sur la cote Dewey	41 heures
+ Réflexion sur la mise en espace	123 heures
+ Réflexion sur la signalétique	82 heures
+ Attribution d'une nouvelle cote	4'444 heures
+ Rééquipement pour une cote Dewey	5'000 heures
+ Réaménagement de l'espace	82 heures
+ Implantation d'une nouvelle signalétique	41 heures

Durée totale	9'813 heures 5 ans et 4 mois
--------------	---

CI implantés sur la classification Dewey

Réflexion sur la cote Dewey	41 heures
+ Réflexion sur les CI	82 heures
+ Réflexion sur la mise en espace	123 heures
+ Réflexion sur la signalétique	82 heures
+ Attribution d'une nouvelle cote et d'un CI	5'111 heures
+ Rééquipement pour une cote Dewey et un CI	6'667 heures
+ Réaménagement de l'espace	82 heures
+ Implantation d'une nouvelle signalétique	41 heures

Durée totale	12'229 heures 6 ans et 7 mois
--------------	--

10.2.6 Personnels impliqués

Une fois les temps effectifs et les durées pour les différentes propositions déterminés, il s'agit de calculer les coûts qu'engendrent ces mêmes propositions. Ces coûts sont établis en fonction des salaires des différents protagonistes des mises en œuvre. Comme chaque tâche demande des compétences différentes, nous avons tout d'abord défini les typologies de métiers nécessaires.

Réflexion sur les CI ou sur la Dewey

Il est indispensable que cela soit des bibliothécaires diplômés qui élaborent les CI ou créent la liste d'autorité des cotes.

Réflexion sur la mise en espace et réflexion sur la signalétique

Un expert pour la mise en espace et un autre pour la signalétique doivent être mandatés.

Attribution d'un CI, d'une nouvelle cote ou des deux

Nous pensons que des bibliothécaires sont indispensables pour mener à bien ce travail.

Rééquipement pour un CI, une cote Dewey ou les deux

Des étudiants mandatés pour l'occasion peuvent rééquiper les ouvrages du libre accès.

Modification de l'espace

Pour modifier l'espace, nous trouvons que des aides bibliothécaires seraient le plus appropriés.

Implantation d'une nouvelle signalétique

Nous estimons que des aides bibliothécaires peuvent s'en charger.

De plus, un chef de projet doit absolument superviser l'ensemble du travail.

Nous avons ensuite calculé les salaires horaires des personnes impliquées : ceux-ci sont donnés en chiffres bruts et en francs suisses. Les tarifs sont basés sur les tarifs moyens adoptés à la BC :

- Un expert (ou un consultant) pour créer la signalétique, quelqu'un capable d'allier esthétique et information : un spécialiste de la signalétique en bibliothèque (par exemple Marielle de Miribel¹⁸).
2'500 Frs /jour
312.50 Frs /heure
- Un expert (ou un consultant) pour créer la mise en espace : un spécialiste en architecture et en bibliothèque.
2'500 Frs /jour
312.50 Frs /heure
- Un chef de projet pour superviser la mise en oeuvre du projet
10'200 Frs /mois
63.75 Frs /heure
- Du personnel qualifié pour le catalogage ou l'attribution de CI (un bibliothécaire par exemple)
7'000 Frs /mois
43.75 Frs /heure
- Du personnel qualifié pour le rangement (un aide bibliothécaire par exemple)
6'000 Frs /mois
37.50 Frs /heure
- Du personnel non qualifié pour coller les nouvelles étiquettes
20 Frs /heure

¹⁸ Spécialiste française de la signalétique qui nous a été vivement recommandée par Daisy McAdam, elle a entre autres réalisé "La signalétique en bibliothèque", référence n°54 de notre bibliographie.

10.2.7 Coûts pour chacune des propositions

Voici les coûts qu'entraînent chacune des propositions : ils sont calculés uniquement en fonction des salaires des diverses personnes impliquées. Ils n'englobent donc ni les frais logistiques (incluant le mobilier) ni les frais généraux (étiquettes supplémentaires, matériel de signalétique, etc.). Ces coûts dépendent de la volonté de la BC de changer son mobilier ou par exemple du type de signalétique choisie.

Le salaire du chef de projet est ajouté au total des coûts, son temps de travail correspondant à 20% du total du temps effectif nécessité par la solution. Comme sa tâche est de superviser ponctuellement la mise en œuvre, la durée de la solution n'augmente donc pas.

Ne rien changer

Pas de tâches ni de coûts

Total heures de travail et salaire	0 heures	0 Frs
------------------------------------	-----------------	--------------

CI implantés sur le système actuel

Réflexion sur les CI	328 h	14'350.00
+ Réflexion sur la mise en espace	123 h	38'437.50
+ Réflexion sur la signalétique	82 h	25'625.00
+ Attribution d'un CI	13'333 h	583'318.75
+ Rééquipement pour un CI	10'000 h	200'000.00
+ Réaménagement de l'espace	574 h	21'525.00
+ Implantation d'une nouvelle signalétique	82 h	3'075.00
+ Supervision de la mise en oeuvre	4'904 h	312'630.00
<hr/>		
Total heures de travail et salaire	29'426 h	1'198'961.25

Classification Dewey

Réflexion sur la cote Dewey	164 h	7'175.00
+ Réflexion sur la mise en espace	123 h	38'437.50
+ Réflexion sur la signalétique	82 h	25'625.00
+ Attribution d'une nouvelle cote	26'667 h	1'166'681.25
+ Rééquipement pour une cote Dewey	20'000 h	400'000.00
+ Réaménagement de l'espace	574 h	21'525.00
+ Implantation d'une nouvelle signalétique	82 h	3'075.00
+ Supervision de la mise en oeuvre	9'538 h	608'047.50
Total heures de travail et salaire	57'230 h	2'270'566.25

CI implantés sur la classification Dewey

Réflexion sur la cote Dewey	164 h	7'175.00
+ Réflexion sur les CI	328 h	14'350.00
+ Réflexion sur la mise en espace	123 h	38'437.50
+ Réflexion sur la signalétique	82 h	25'625.00
+ Attribution d'une nouvelle cote et d'un CI	30'667 h	1'341'681.25
+ Rééquipement pour une cote Dewey et un CI	26'667 h	533'340.00
+ Réaménagement de l'espace	574 h	21'525.00
+ Implantation d'une signalétique	82 h	3'075.00
+ Supervision de la mise en oeuvre	11'738 h	748'272.00
Total heures de travail et salaire	70'425h	2'733'480.75

10.2.8 Remarques

Quelle que soit la solution adoptée par la Bibliothèque Centrale, il est clair qu'il s'agit d'un investissement financier important. Toutefois, certains de ces frais sont à voir comme un prélude à la migration de la bibliothèque en Learning Center et ne doivent donc pas être perçus comme un frein. Outre le fait que ces coûts équivalent à un investissement sur le long terme, il faut également garder à l'esprit que la plupart des solutions se réaliseront petit à petit (entre 2 ans et 10 mois et 6 ans et 7 mois) et que les coûts sont donc à répartir d'année en année.

Comme expliqué précédemment, la solution que nous privilégions est celle qui demande le plus de temps et d'investissement (c'est-à-dire la solution d'une cotation Dewey sur un classement par centres d'intérêt). Nous aimerions aussi insister sur le fait qu'une solution entraînant tant de changements demande avant de s'y engager une réflexion et une préparation importantes. Comme nous avons pu le constater lors de notre analyse, certaines expériences passées ont été commencées sans être terminées (cotation du fonds en CDU) et il en reste des traces qui ne mettent pas en valeur le fonds. De plus, un investissement en temps engendre des coûts qui doivent être amortis, mais il ne faut pas oublier qu'un projet avorté est aussi très démotivant pour les professionnels qui ont ainsi l'impression de travailler dans le vide.

Pour ces diverses raisons, nous soulignons l'importance que peut avoir un chef de projet qui s'occupe de la planification générale et qui coordonne les diverses phases.

De manière générale, étant donné les critiques diverses émises par les utilisateurs, il nous semble important de faire évoluer la situation actuelle que cela soit en choisissant l'une de nos solutions ou au minimum en suivant les recommandations générales qui figurent au chapitre 10.5.

10.3 MISE EN ŒUVRE

La première chose à faire, une fois la solution choisie et le budget accepté, est de mettre en place un planning et d'adapter précisément la proposition aux conditions réelles (nombre de professionnels à disposition, crédits accordés à ce projet, etc.). Les différentes tâches doivent ainsi suivre un ordre préétabli et être réparties en fonction des compétences des différents professionnels afin d'éviter des coûts superflus. L'étiquetage, par exemple, peut être fait par des non-professionnels, comme des étudiants, car il ne demande pas de qualifications particulières.

Il est essentiel qu'un chef de projet soit nommé pour superviser les changements de A à Z. Cette personne doit avoir l'habitude de gérer des projets de cette envergure, mais doit aussi être familière du monde des bibliothèques afin de pouvoir tenir compte au maximum des besoins de chacun.

Pour la solution "ne rien changer", il est certain que cela ne va pas engendrer de coûts immédiats, car il n'y a pas de mise en oeuvre à proprement parler. Mais, il ne faut pas négliger les coûts indirects que pourrait coûter cette solution : laisser les choses dans leur état actuel, signifie que le jour où l'on fera de plus grosses modifications (le passage au Learning Center par exemple), elles seront beaucoup plus coûteuses et beaucoup plus longues. De plus, le mécontentement des utilisateurs et des professionnels peut être considéré comme un déficit pour la bibliothèque : la notion de bénéfice ne peut en effet être jugée seulement d'un point de vue pécuniaire ; pour une bibliothèque, le nombre d'utilisateurs et leur satisfaction sont au moins aussi importants que des coûts monétaires.

La plus grosse difficulté d'un projet comme la transformation d'un système de classement est la période de transition : comment passer d'un système à l'autre sans désorienter complètement les utilisateurs et les professionnels ? Faut-il laisser la bibliothèque ouverte et trouver un compromis entre le bien-être du lecteur et la mise en oeuvre du projet ou au contraire ne vaut-il pas mieux fermer complètement le temps des travaux ? Comment gérer les différentes tâches de la

mise en œuvre pour que celle-ci puisse se faire le plus efficacement possible ? Par ailleurs, si la bibliothèque n'est pas fermée pendant les transformations, il faut absolument que l'utilisateur puisse trouver en tout temps le livre dont il a besoin.

10.3.1 CI implantés sur le système actuel

Les différentes tâches à effectuer pour cette solution sont les suivantes (par ordre de réalisation) :

- Nommer un chef de projet qui supervise la transformation du libre accès
- Sous sa responsabilité, créer un groupe de discussion qui doit choisir les CI adéquats en tenant compte des besoins des utilisateurs
- Attribuer des CI aux documents dans le catalogue, sans qu'ils apparaissent dans l'interface utilisateurs de NEBIS et sans s'occuper non plus de l'étiquetage (cela permet, une fois le travail effectué, de se rendre compte de l'importance des différents CI et de créer une mise en espace adéquate)
- Changer les étiquettes, puis le classement des ouvrages sans toucher la structure physique des rayonnages. Rendre visible les CI dans l'interface utilisateur de NEBIS.
- Changer ensuite rapidement le mobilier et la mise en espace de la bibliothèque
- Ajouter la signalétique, en même temps que la tâche précédente ou peu après

Cette solution permet de faire tout le travail intellectuel de manière invisible pour les utilisateurs et de ne leur imposer que les dérangements minimums, à savoir le déplacement physique de la collection.

Le fait d'implanter des CI sur le système actuel permet un changement de classement assez simple à réaliser du point de vue du changement de cote. La difficulté principale de cette solution réside dans le fait qu'il s'agit de changer assez radicalement le libre accès.

10.3.2 Classification Dewey

Les différentes tâches à effectuer pour cette solution sont les suivantes (par ordre de réalisation) :

- Nommer un chef de projet qui supervise la transformation du libre accès
- Sous sa responsabilité, créer un groupe de professionnels qui éditent une liste d'autorité. En effet, le système Dewey étant vaste, il est important de choisir quelles cotes seront utilisées au sein de la BC
- Attribuer une cote Dewey, sans qu'elle apparaisse dans l'interface utilisateurs de NEBIS et sans s'occuper non plus de l'étiquetage. L'ancienne cote reste pour l'instant visible dans le catalogue, en parallèle de la cote Dewey, invisible.
- Changer les étiquettes, puis le classement des ouvrages. Rendre visibles les cotes Dewey dans l'interface utilisateur de NEBIS.
- Changer ensuite rapidement le mobilier et la mise en espace de la bibliothèque si nécessaire, dans le but d'augmenter la convivialité
- Ajouter la signalétique, en même temps que la tâche précédente ou peu après

Transformer la cote existante en cote Dewey est sans doute la mise en œuvre la moins difficile de nos propositions, car la mise en espace peut rester très proche de ce qu'elle est actuellement. De plus, attribuer une cote Dewey est une opération intellectuelle qui reste proche de celle d'attribuer une cote maison, contrairement au système des CI.

10.3.3 CI implantés sur la classification Dewey

Cette proposition est longue et difficile à réaliser, car elle comporte beaucoup d'étapes. Toutefois, sous la direction d'un chef de projet, elle peut amener la BC à une véritable réforme de son libre accès. Il est important de réaliser la mise en œuvre en deux grandes étapes : la transformation de la cote actuelle en cote Dewey, puis l'implantation de CI.

Les différentes tâches à effectuer pour cette solution sont les suivantes (par ordre de réalisation) :

- Nommer un chef de projet qui supervise la transformation du libre accès
- Créer un groupe de professionnels qui réfléchissent ensemble à la liste d'autorités des cotes Dewey ainsi qu'à la création de CI adaptés à la BC
- Attribuer des nouvelles cotes et des CI aux documents dans le catalogue, sans qu'ils apparaissent dans l'interface utilisateurs de NEBIS et sans s'occuper non plus de l'étiquetage.
- Coller des étiquettes Dewey uniquement et migrer le libre accès actuel en un aménagement Dewey (état provisoire et demandant peu de changement)
- Une fois l'aménagement Dewey terminé, il faut s'occuper de la mise en espace des différentes zones de centres d'intérêt

L'implantation des CI, déjà indexés dans le catalogue, n'est pas pour autant simplifiée. Il faut en effet créer les zones de CI et étiqueter les ouvrages en fonction de l'avancement de la mise en espace, sans oublier d'ajouter les différentes zones plus conviviales prévues.

Face à cette mise en œuvre théorique, nous proposons plus pragmatiquement de profiter de la transformation de la BC en Learning Center pour optimiser cette solution. Idéalement, il faudrait terminer la première étape d'ici 5 ans, soit arriver à installer une solution Dewey dans le libre accès de la BC. Il suffit pour cela d'instaurer une signalétique provisoire et de laisser la mise en espace telle quelle.

Comme l'espace sera complètement transformé avec l'arrivée des nouveaux locaux du Learning Center, il faut profiter de ce bouleversement pour implanter les CI à ce moment-là. De ce fait, l'achat de mobilier, le déménagement de la collection et l'implantation d'une nouvelle signalétique seront directement liés au déménagement complet de la BC, ce qui engendrerait moins de coûts, une meilleure répartition du temps et moins de dérangements pour les utilisateurs.

Par ailleurs, l'image de la bibliothèque profiterait doublement de cette métamorphose : de nouveaux locaux et une nouvelle mise en espace, mais surtout un changement radical dans le libre accès et dans la manière de présenter l'information aux utilisateurs. Il s'agit de montrer à tous que la bibliothèque évolue et répond aux besoins et aux envies de ses utilisateurs.

Malheureusement, selon nos calculs, implanter la classification Dewey et des CI prend 6 ans et 7 mois, ce qui est beaucoup trop long. Afin de pouvoir réaliser cette solution dans les temps, il faut donc absolument réduire le nombre d'ouvrages à recoter. Un désherbage est indispensable : celui-ci peut d'ailleurs être fait au même moment que l'attribution de la cote et du CI afin de réduire les coûts. Si, lors de cette étape, l'ouvrage est traité ou directement désherbé, le temps gagné devrait permettre de mettre en œuvre la première phase pour l'arrivée du Learning Center.¹⁹ Outre le désherbage, la BC peut également engager du personnel supplémentaire.

Il est clair que ces procédures supplémentaires augmentent inévitablement les coûts, toutefois nous pensons que cet investissement en vaut la peine. La BC est actuellement dans une phase de transition et de reconstruction, il est important pour les professionnels comme pour le public, que cette phase s'achève avec le Learning Center.

¹⁹ Pour plus de précision sur le désherbage, se reporter au chapitre 11.1

10.4 TABLEAU RÉCAPITULATIF DES POINTS PRINCIPAUX

	NE RIEN CHANGER	IMPLANTER DES CI SUR LE SYSTEME ACTUEL	DEWEY	IMPLANTER DES CI SUR UN SYSTEME DEWEY
<i>Classement / Professionnels</i>	<ul style="list-style-type: none"> + Pas de recotage + Pas de changement de techniques de travail + Numerus currens facilite le rangement - Trop compliqué - Pas homogène (par rapport aux autres bibliothèques) 	<ul style="list-style-type: none"> + Indépendance des lecteurs + Pas besoin de tout recoter + Numerus currens permet de ranger facilement - On doit rajouter un CI sur chaque notice - Changement de méthode de travail - Système complexe - Pas homogène (par rapport aux autres bibliothèques) - Demande de suivre attentivement l'évolution des CI 	<ul style="list-style-type: none"> + Système largement utilisé dans le monde bibliothéconomique + Homogénéité avec d'autres bibliothèques + Mise à jour régulière + Possibilité de copier les notices ou la cote - Demande de définir une liste d'autorité - Demande de recoter chaque livre 	<ul style="list-style-type: none"> + Système de fond (Dewey) est mis à jour régulièrement + Facilite l'orientation des utilisateurs + Mise en valeur de certains thèmes facilitée - Demande une double cotation - Ne met pas en évidence les nouveautés - Demande de suivre attentivement l'évolution des CI

	NE RIEN CHANGER	IMPLANTER DES CI SUR LE SYSTEME ACTUEL	DEWEY	IMPLANTER DES CI SUR UN SYSTEME DEWEY
<i>Classement / Utilisateurs</i>	<ul style="list-style-type: none"> + Un ouvrage trouvé dans NEBIS est facile à trouver dans les rayonnages - Mécontents du système existant (cotes compliquées, etc.) - Pas assez de subdivisions - Pas d'uniformité au niveau de la cote 	<ul style="list-style-type: none"> + Butinage facilité + Accès par catalogue toujours possible + Moyen supplémentaire d'accès à la collection + Pas besoin de référence pour rechercher un livre + Donne une image plus dynamique - Demande de s'adapter à un nouveau système - Ne règle pas les problèmes de l'ancien système 	<ul style="list-style-type: none"> + Subdivisions dans les domaines scientifiques + Système utilisé et connu par les étudiants + Utilisé dans les bibliothèques scolaires + Système plus accessible + Uniformité au niveau de la cote + Accès par catalogue toujours possible - Butinage moins aisé qu'avec un CI 	<ul style="list-style-type: none"> + Butinage facilité + Accès par catalogue toujours possible + Facilite la recherche par thème dans un sujet + Uniformité au niveau de la cote + Facilite l'accès aux collections - Confine les lecteurs dans leur domaine de prédilection - Demande de s'adapter à un nouveau système
<i>Mise en espace</i>	<ul style="list-style-type: none"> + Fonctionnelle + Zones silences et zones modérées - Rayonnages trop encombrés - Trop de bruit - Pas assez de lumière - Austère - Ne met pas en valeur la collection 	<ul style="list-style-type: none"> + Plus convivial + Butinage facilité + Espace plus aéré + Met en valeur la collection + Domaine plus distincts les uns des autres - Demande un temps d'adaptation à ce nouvel espace - Doit être réfléchi avec soin 	<ul style="list-style-type: none"> + Plus convivial + Étagères plus aérées + Met en valeur la collection + Mise en valeur des nouveautés - Doit être pensé avec soin 	<ul style="list-style-type: none"> + Plus convivial + Butinage facilité + Espace et étagères plus aérés + Met en valeur la collection - Demande de changer la disposition du mobilier

	NE RIEN CHANGER	IMPLANTER DES CI SUR LE SYSTEME ACTUEL	DEWEY	IMPLANTER DES CI SUR UN SYSTEME DEWEY
<i>Signalétique</i>	+ Services bien indiqués (toilettes, OPACS, etc.) - Pas précise - Pas lisible - Peu voyante - Pas conviviale - Ne délimite pas les diverses parties des collections	+ Butinage facilité + Pas besoin de référence précise pour trouver un livre d'un sujet donné + Plus lisible + Met en valeur le fonds - Refaire entièrement la signalétique alors qu'elle vient d'être refaite - Rajout d'étiquettes sur tous les livres	+ Butinage facilité + Aspect convivial + Plus lisible + Met en valeur le fonds - Refaire entièrement la signalétique alors qu'elle vient d'être refaite - Changement d'étiquettes sur tous les livres	+ Butinage facilité + Aspect convivial + Plus lisible + Affirme l'identité graphique de la BC + Optimise les recherches + Permet de s'orienter sans l'aide du bibliothécaire + Met en valeur le fonds - Mise à jour régulière - Refaire entièrement la signalétique alors qu'elle vient d'être refaite - Changement d'étiquettes sur tous les livres
<i>Temps</i>	0 an	14 ans de temps effectif 2 ans et 10 mois en situation "réelle"	26 ans de temps effectif 5 ans et 4 mois en situation "réelle"	33 ans de temps effectif 6 ans et 7 mois en situation "réelle"
<i>Argent</i>	0 Frs	1'198'961.25 Frs	2'270'566.25 Frs	2'733'480.75 Frs
<i>Ressources humaines</i>	Personne	Experts Bibliothécaires Aides bibliothécaires Étudiants	Experts Bibliothécaires Aides bibliothécaires Étudiants	Experts Bibliothécaires Aides bibliothécaires Étudiants

11 RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

Lors de la réalisation de notre travail de diplôme, nous avons eu le temps de poser sur la BC un regard critique, tout d'abord dénué d'a priori (nous la découvrons en tant qu'utilisateurs), qui s'est ensuite acéré au fur et à mesure de notre analyse. D'une manière générale, les questionnaires que nous avons diffusés nous donnent les avis des usagers de la BC, qu'ils soient positifs ou non. C'est notamment dans la partie des remarques générales, chacun pouvant s'y exprimer plus librement, que nous avons pu noter des suggestions intéressantes. Certains avis des professionnels nous ont aussi donné des pistes intéressantes pour l'évolution de la bibliothèque. Nous avons tenu compte de la plupart d'entre eux, toutefois, certains n'entrant pas spécifiquement dans le cadre du choix d'un système de classement et de ses implications sur la mise en espace ou la signalétique, nous préférons les distinguer du reste de notre mémoire. De plus, nous reprenons certaines recommandations déjà évoquées plus haut, car elles méritaient d'être approfondies.

Nous proposons donc le présent chapitre, afin de donner des pistes, moins développées que le reste du mémoire, quant aux changements à envisager pour améliorer de manière générale la BC, cela quelle que soit la solution envisagée.

11.1 LE DÉSHERBAGE

11.1.1 Dans le libre accès

Une grande partie des rayonnages est surchargée : il est souvent difficile de rajouter un ouvrage sans devoir décaler plusieurs rangées. De plus, certains ouvrages ont plus de 25 ans ce qui est très ancien pour une bibliothèque scientifique (à l'exception de quelques ouvrages de référence indispensables, qui

peuvent effectivement être assez vieux). Il est donc nécessaire de régulièrement désherber le fonds du libre accès.

Les lecteurs et les professionnels nous ont aussi fait remarqué que quelques ouvrages étaient usés, abîmés et ne donnaient pas envie d'être lus. Cette perception de la collection n'est pas très positive et est un des paramètres expliquant la fréquentation plutôt modeste de la BC.

Sans aller jusqu'au merchandising, il faut mettre en valeur la collection. L'aspect du libre accès (comparé à un magasin d'archives par les utilisateurs et certains professionnels) rend l'atmosphère un peu austère et ce n'est pas l'état des livres, ni leur disposition, qui améliorent cette impression. Les étagères pourraient être aérées en enlevant les livres trop vieux et les anciennes éditions. On peut se demander à quel point l'accumulation des diverses éditions d'ouvrages est nécessaire dans une bibliothèque où l'accès aux livres en magasin est aussi aisé. Dans le système actuel, le lecteur localise une monographie de la même manière, que celle-ci soit dans le libre accès ou dans le magasin.

11.1.2 Dans le magasin

La collection en magasin contient aussi de vieux ouvrages qui ont perdu leur valeur informative. Pour une collection aussi importante, le désherbage peut prendre un temps très important et le déménagement dans environ cinq ans pourrait être une opportunité pour éliminer les ouvrages désuets ou trop usés.

11.1.3 De manière générale

A l'avenir, on peut aussi imaginer appliquer une note de révision dans la notice de chaque ouvrage, notice qui donnerait une estimation de sa durée de vie. Il faudrait par exemple s'inspirer de la méthode d'un calendrier de conservation en archivistique. Ainsi tous les ans, le système pourrait éditer une liste des ouvrages à contrôler dans la collection pour un éventuel désherbage. Ce système automatique, appliqué au moment du catalogage, a l'avantage de décharger les

professionnels d'une tâche répétitive et rendrait le désherbage plus aisé. Il est clair qu'on ne peut prévoir l'avenir et que déterminer la durée de vie exacte d'un livre est une tâche aléatoire. Néanmoins, la création de listes automatiques d'ouvrages à vérifier réduit le travail du bibliothécaire qui peut toujours changer la date d'obsolescence d'un ouvrage. La BC peut également prendre exemple sur ce qui a été fait à la BCU²⁰ pour l'élaboration d'un plan de conservation et la politique de désherbage.

11.2 LE CATALOGUE NEBIS²¹

Une partie des lecteurs interrogés lors de notre enquête s'est plainte du catalogue NEBIS. En effet, ces derniers trouvent que les recherches sont difficiles et n'arrivent pas à trouver le livre qu'ils cherchent sans sa référence exacte. Il est clair qu'une formation des utilisateurs plus systématique est indispensable. L'interface mériterait également de subir un réaménagement pour faciliter les recherches : par exemple, la possibilité de restreindre la localisation à l'EPFL avant de lancer la recherche serait un plus. Par ailleurs, la recherche par mots-clés montre rapidement ses limites.

Après avoir pris note de toutes ces critiques nous avons effectué un test rapide qui nous a montré l'efficacité relative de NEBIS. Nous n'avons pas pu, par manque de temps, déterminer si cela était dû à une indexation trop légère, à des imprécisions ou au catalogue lui-même.

²⁰ "Un plan de conservation : mise en œuvre à la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne". In *Bulletin des Bibliothécaires Français* [En ligne]. t. 46, no 6 (2001), p. 94-100. <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2001-6/13-villard.pdf> (Page consultée le 09 novembre 2004)

²¹ A la date de remise de notre mémoire, l'interface du catalogue NEBIS venait d'être transformée, néanmoins, les critiques précédemment émises par les lecteurs nous ont semblé intéressantes. C'est pour cette raison que nous avons conservé ce chapitre.

11.3 POLITIQUE D'ACQUISITION

Nous trouvons qu'un responsable des acquisitions ainsi qu'une politique d'acquisition sont vraiment importants et nécessaires au sein d'une grande bibliothèque. La politique d'acquisition permet de garder une cohérence au niveau du fonds : désigner un responsable qui supervise l'acquisition et l'élimination des documents est donc nécessaire.

11.4 LE BRUIT

Les espaces sont actuellement répartis en zone de semi-silence et de silence complet. La différence est intéressante et a vraiment lieu d'exister dans une bibliothèque. Malgré la démarcation claire entre les zones, les lecteurs se plaignent du bruit dans les différentes zones. Plusieurs raisons ont été évoquées : les autres utilisateurs, les travaux dans la bibliothèque mais aussi les professionnels.

Il est normal que certains utilisateurs n'arrivent pas à respecter les zones de silence, il suffit que les professionnels les rappellent à l'ordre et mettent plus en évidence la signalétique présente. Pour les travaux, le problème est ambigu : ils sont nécessaires, mais il serait préférable de les grouper en dehors des périodes d'examens. Enfin de nombreuses plaintes lors de l'enquête concernent les bibliothécaires qui, loin de montrer l'exemple, font beaucoup trop de bruit. Il nous paraît donc important que les professionnels fassent eux aussi un effort particulier pour être le moins bruyants possible, donnant ainsi l'exemple du niveau sonore à ne pas dépasser.

11.5 LA LUMIÈRE

La configuration actuelle permet aux étudiants de travailler dans les zones les plus lumineuses de la bibliothèque, c'est-à-dire à proximité des fenêtres. Mais dès qu'on s'éloigne de ces dernières, la luminosité diminue fortement. Des remarques à ce propos nous ont été faites lors du sondage : les lecteurs souhaitent plus de lumière dans la bibliothèque, notamment dans les travées qu'ils estiment trop sombres. De plus, ils trouvent que les places de travail éclairées aux néons sont fatigantes pour les yeux et donc peu agréables à long terme (nous avons d'ailleurs remarqué lors de notre analyse que certains néons étaient en fin de vie et clignotaient). L'ajout de luminaires permet de créer une ambiance agréable et d'égayer le libre accès. Poser des lampes directement sur les tables améliore les conditions de travail. Il est aussi possible de remplacer les tubes actuels par des néons d'un nouveau type, qui diffusent une lumière plus naturelle. Un éclairage suffisant, tout au long de l'année et par espace de travail doit être garanti et il est nécessaire d'éviter les zones trop sombres dans les travées.

11.6 LE RESPECT MUTUEL

Le sondage a montré que certains utilisateurs ne sont pas satisfaits de l'attitude des bibliothécaires, que cela soit au niveau du service du prêt, lors de réponses à des questions ponctuelles, ou par rapport au bruit. Les professionnels ont aussi une image plutôt négative des usagers en général et malheureusement, les a priori des uns envers les autres ne font qu'envenimer la situation. En améliorant l'image de la BC par un accueil plus chaleureux et en étant plus attentifs aux requêtes du public, les bibliothécaires pourraient montrer plus clairement leur volonté de travailler avec les lecteurs. Ainsi, l'ambiance générale serait plus agréable et correspondrait mieux aux attentes de chacun.

11.7 LA FORMATION À LA BC

Une partie des professionnels a émis le souhait d'avoir des cours de formation continue plus nombreux. Il est important pour une bibliothèque, surtout scientifique, de suivre l'évolution de tous les domaines qui l'intéressent. La formation continue permet non seulement à l'employé d'apporter de nouvelles idées et de nouvelles qualifications dans la bibliothèque, mais aussi de rester à jour dans un métier en constante évolution.

D'autre part, il nous semble aussi nécessaire d'offrir aux usagers une formation à l'utilisation de la bibliothèque. En effet, leurs compétences dans les recherches documentaires sont, dans l'ensemble, plutôt limitées. Il faudrait organiser des cours de recherche avec différents niveaux (introduction et avancé, par exemple), ainsi les bibliothécaires pourraient valoriser leurs fonds et leurs catalogues auprès des utilisateurs.

11.8 LA CONVIVIALITÉ

11.8.1 Les périodiques scientifiques et la presse quotidienne

Au vu de l'importance de la collection de périodiques accumulée depuis la création de la bibliothèque, il semble essentiel d'aménager un espace pour la consultation des périodiques papier et peut-être même électroniques. La disparition de cette collection de l'espace du libre accès a laissé croire à certains lecteurs que la BC avait totalement abandonné les collections papier au profit de l'électronique. Certains ne savent même pas que quelques anciens périodiques papier sont consultables par voie électronique. La mise en ligne d'un catalogue ne doit pas supprimer la représentation physique de la collection dans la bibliothèque. Le coin périodiques actuel n'est pas représentatif d'une bibliothèque universitaire, notamment en raison des titres mis en avant qui pour la plupart sont des titres de vulgarisation.

Par ailleurs, réunir le coin presse et le coin périodiques en une seule zone serait une bonne chose : cela permettrait de rapprocher la lecture plaisir de la lecture professionnelle et inciterait les lecteurs à feuilleter les périodiques scientifiques au même titre que la presse quotidienne ou hebdomadaire. Certaines collections de périodiques peuvent aussi être remontées du magasin où elles sont actuellement stockées afin de les proposer aux lecteurs, pour la lecture sur place ou pour être empruntées.

De plus, il faut rendre cette zone plus plaisante qu'elle ne l'est actuellement : un coin périodique doit être un lieu agréable où l'utilisateur se sent à l'aise et a envie de rester. Pour augmenter la convivialité d'une telle zone, un mobilier adapté est indispensable : des fauteuils confortables, des tables basses, des plantes vertes, un éclairage de qualité (luminaires individuels par exemple), mais également des étagères faites pour stocker des périodiques où le dernier numéro est présenté verticalement et les anciens numéros gardés à plat.

11.8.2 La lecture plaisir

Pour une ambiance plus conviviale, un espace aménagé pour la lecture loisir permettrait aussi de faire venir des gens qui n'y sont pas habitués et ce notamment pour mettre en valeur la future collection de science fiction. Ce fonds, plus spécifiquement décrit dans l'*annexe 18*, pourrait faire partie du coin lecture et serait ainsi mis en avant, apportant une valeur ajoutée à la collection actuelle.

11.8.3 Le mobilier

L'augmentation de la convivialité passant par un mobilier confortable et esthétique, nous avons sélectionné deux sites proposant des meubles intéressants :

BC INTERIEUR. *BC Intérieur* [En ligne]. <http://www.bcinterieur.com> (consulté le 01.10.2004)

MATERIC. *Materic : équipement bibliothèque* [En ligne]. <http://www.materic-equipement.com/total.asp?idsite=5#> (consulté le 24.09.2004)

11.8.4 L'accès à Internet

D'autre part, les bornes d'accès gratuites et libres au web qui sont actuellement dans le hall de la bibliothèque pourraient être déplacées. En les mettant à l'intérieur de la bibliothèque, cela permet de faire connaître les services de la BC aux étudiants qui ne viennent que pour consulter leurs messages et surfer sur Internet. Nous pensons qu'il serait bon de rendre le deuxième étage plus accueillant. Par exemple, le fait que les postes de consultation Internet soient avant l'entrée de la bibliothèque a pour conséquence le fait que des utilisateurs n'entrent pas dans la bibliothèque : ils consultent, puis s'en vont sans même avoir conscience des ressources que peut leur offrir la BC.

Déplacer ces bornes entraînerait des nuisances sonores et des flux de circulation intenses dans la bibliothèque, mais cela serait compensé par l'augmentation de l'affluence à la BC.

11.8.5 Les conditions de travail

Les critiques ont aussi mentionné les mauvaises conditions de travail. Il nous semble donc utile de séparer les tables de travail par des parois verticales à mi-hauteur permettant, en gardant le mobilier actuel, de créer des semi-alcôves favorisant l'isolement et la concentration, tout en permettant aux groupes de continuer à travailler ensemble. En effet, il est ressorti de nos questionnaires que les utilisateurs appréciaient beaucoup ce système d'alcôves, mais qu'ils estimaient qu'elles étaient trop peu nombreuses.

11.9 LA DISTINCTION BUREAU DE PRÊT/INFOREF²²

Durant la rédaction de notre mémoire, la décision a été prise de détruire le bureau de l'Inforef qui se trouvait au fond du deuxième étage de la BC pour le faire cohabiter avec le bureau du prêt. Outre la cohabitation des professionnels sur un espace plus réduit, le risque de confusion pour les utilisateurs entre deux services qui étaient auparavant distincts nous semble important. Ainsi, un usager peut simplement assimiler la destruction du bureau de référence à la disparition des services qu'il offrait. Il est donc important de signaler clairement la nouvelle organisation et d'en informer les lecteurs par un texte court disposé à un endroit facilement visible lors de la restitution de documents et à l'entrée.

Le fait que deux services totalement différents se trouvent regroupés dans un seul bureau ne nous semble pas pertinent. Même si le fait de rapprocher l'Inforef de l'entrée n'est pas à notre avis une mauvaise chose, il aurait fallu garder une séparation physique entre les deux services.

²² A la date de remise de notre mémoire, cette disposition a encore changé. L'Inforef a été conservé et le bureau de prêt a disparu. Les lecteurs souhaitant emprunter un livre doivent utiliser une borne de prêt automatique, ce que nous déplorons, car ceci risque encore de diminuer les contacts entre professionnels et usagers.

12 CONCLUSION

Les diverses propositions que nous avons élaborées ont, en premier lieu, tenu compte des envies et des besoins des utilisateurs. En ce sens, les questionnaires et les sondages que nous avons analysés ont été des outils importants, ouvrant le dialogue avec les lecteurs. Les contingences matérielles et techniques nous ayant imposé des limites, nous avons réduit nos axes de recherche en mettant de côté les options irréalisables. Enfin, les suggestions et les souhaits des professionnels qui émanaient des entretiens, mais aussi des discussions moins officielles, nous ont orientés vers des solutions qui conjuguent les exigences importantes concernant le système de classification et la convivialité de la bibliothèque, plus particulièrement de son libre accès.

Les solutions et leurs limites

Comme nous l'avons déjà dit, une solution basée sur le système de classification élaboré par Melvil Dewey concilie profondeur d'indexation nécessaire pour une bibliothèque scientifique de niveau universitaire avec facilité de compréhension des utilisateurs. L'ajout d'un système de centres d'intérêt pour la collection du libre accès permet aux usagers de butiner grâce, entre autres, à une mise en espace qui sépare physiquement les différentes parties de la collection, comme dans les librairies. Cette solution est certes celle qui demande le plus d'investissement en temps et en argent, mais elle permet de réorganiser complètement le libre accès afin de répondre aux besoins des utilisateurs et des professionnels. La gestion de l'espace est d'ailleurs un aspect important à prendre en compte afin de rendre la bibliothèque plus vivante et plus conviviale, encourageant ainsi les lecteurs à utiliser ses ressources.

Nous espérons que tous les changements proposés dans le cadre de cette solution faciliteront la transition de la BC vers le Learning Center.

Par ailleurs, la solution des CI implantés sur la classification Dewey présente aussi l'avantage de pouvoir être arrêtée à mi-chemin : en effet si le temps, l'argent, ou la motivation viennent à manquer, il est tout à fait possible de s'arrêter au niveau de la cotation Dewey et de s'orienter sur notre solution n°3 uniquement (reclasser la BC par une cotation Dewey) et de construire alors un espace et une signalétique en conséquence.

Quant aux autres scénarii, ils sont bien entendu également envisageables, mais ils ne sont pas entièrement satisfaisants. En effet, bien qu'améliorant la situation actuelle, ils ne tiennent pas compte de toutes les critiques des utilisateurs et des professionnels. Ces solutions présentent néanmoins l'avantage non négligeable d'être moins onéreuses et de demander moins de temps de mise en oeuvre que l'implantation de CI sur un système de classification Dewey.

Quel que soit le choix de la BC, il nous semble primordial qu'elle prête plus d'attention à la satisfaction des utilisateurs. Ainsi, des petits sondages à chaque changement permettraient de comprendre comment sont perçues les évolutions de la BC et si elles sont appréciées par l'usager. La BC propose des services et des prestations, elle doit donc être plus à l'écoute de ses utilisateurs. En effet, un changement considéré comme positif par la bibliothèque peut être perçu d'une manière différente par les usagers et devrait donc être validé, par exemple par le biais d'une enquête de satisfaction.

Il faut par ailleurs se rendre compte que chaque solution a des failles, les principales étant la mise à jour et les coûts.

Certains professionnels ont émis la demande récurrente de disposer d'un système de classement qui soit beaucoup plus souvent mis à jour que le système actuel. Nous devons préciser que quel que soit le système utilisé, il est toujours le reflet d'une idéologie ou d'une vision à un moment précis. "Aucun (classement), en effet, ne peut entraîner une totale adhésion de la part des professionnels et des utilisateurs : classer, c'est, en effet, établir un certain ordre dans les connaissances et attribuer dans le système retenu une place à toute notion existante. Or, qu'il s'agisse de sciences, de techniques et surtout peut-être de sciences humaines, l'interdisciplinarité, depuis quelques décennies, est une donnée de fait. Dans certains cas, les choix du classificateur peuvent sembler bien arbitraires."²³ Certes, des mises à jour sont possibles et nécessaires, toutefois, une évolution constante implique un gros travail de suivi de la part des professionnels afin de garder une cohérence au fonds. Chaque nouvelle cote peut nécessiter des réaménagements ou poser la question de la création d'un nouveau CI.

En ce qui concerne les calculs de temps et de coûts, ils ont été effectués sur la base des données actuelles de la BC. Ainsi, quelle que soit la solution envisagée, si la BC suit nos recommandations en ce qui concerne le désherbage, le temps de catalogage, d'étiquetage et donc les coûts qui y sont liés seront forcément moindres que ceux que nous indiquons. Une fois le fonds du libre accès désherbé ou transféré en magasin, les coûts de traitement des livres seraient diminués et tout serait prêt à temps pour la création du Learning Center.

²³ Béthery, Annie, "Abrégé de la classification décimale de Dewey", Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1998, p. 16

Avec un peu de recul

Lors de la rédaction de ce mémoire, il nous a souvent fallu prendre en compte de nouveaux paramètres ou des détails qui n'étaient pas apparus lors de notre analyse de l'existant. Peu avant la phase de rédaction, nous avons donc décidé de figer les données récoltées, afin d'avoir une base stable sur laquelle travailler.

Par ailleurs, nous tenons à souligner la collaboration de nombreux professionnels lors des différentes phases de notre mandat. Aussi bien au sein de la BC que dans notre futur milieu professionnel, chacun a été extrêmement disponible et précieux pour nous aider à avancer. Ces rapports avec des personnes impliquées plus concrètement que nous dans leur métier ont été très utiles et enrichissants. Cela nous a permis non seulement de profiter de l'expérience de chacun, mais aussi de confronter nos théories à un avis critique, soulevant ainsi des problèmes latents.

C'est d'ailleurs ainsi que nous nous sommes rendu compte de l'importance du Learning Center pour l'avenir de la BC ainsi que pour celui de l'EPFL. En effet, le Learning Center, tout d'abord perçu comme un projet lointain, a pris de plus en plus de consistance au fur et à mesure de notre analyse de l'existant. Il est clair dans l'esprit de tous que les années à venir sont des années de transition vers un idéal : le Learning Center. C'est pourquoi nous avons décidé de tenir compte de cet élément important dans la mise en œuvre de certaines de nos propositions.

Pour conclure, nous souhaitons souligner que malgré le fait que nous ayons été critiques envers la BC, nous pensons que c'est une institution fonctionnelle, qui possède une collection intéressante et qui est couramment utilisée. De plus, nous avons senti une volonté d'évolution, chose que les utilisateurs ont aussi affirmé avoir remarqué. Il est clair qu'en dehors des scénarii principaux que nous avons proposés, une foule de petits détails peuvent être améliorés, nous avons néanmoins basé notre travail sur les scénarii principaux et sur quelques remarques générales. Ainsi, de la solution la plus simple à la plus compliquée, impliquant prise de risque et coûts élevés, toutes sont réalistes. Bien que nous

recommandions la création de centres d'intérêt sur une classification Dewey, nous pensons que les autres solutions de changement seront bénéfiques à la BC.

Nous espérons que ce présent travail pourra servir à une remise en question de la situation actuelle de la BC. Le but de ce mémoire est en effet d'offrir une base de réflexion aux professionnels, en leur proposant des pistes à travailler et non des instructions à suivre à la lettre.

13 LEXIQUE

Butinage	Activité de lecteur qui cherche dans les rayons ou dans un système informatique et feuillette des documents en vue de s'informer. ²⁴
Biblio-fr	La liste de diffusion biblio-fr regroupe bibliothécaires et documentalistes francophones
Chapeau d'étagères	<i>Cf annexe 16</i> (Description d'une étagère)
Classification à facettes	Classification par catégories non thématiques permettant l'organisation d'un ensemble de notions (leur catégorisation), en fonction de leur nature propre ou d'un point de vue sous lequel on les considère. Exemples: phénomène, processus, propriété, outil, etc. ²⁴
Classification énumérative	Il s'agit du recensement de tous les sujets existants dans les domaines de la connaissance. Un numéro est attribué à chacun de ces sujets. Cette énumération est en règle générale hiérarchique, logique et systématique.
Classification maison	Il s'agit d'une classification créée de toute pièce ou adaptée d'un système de classification, par la bibliothèque qui l'utilise. Elle ne dépend donc pas de normes officielles et est en général unique.

²⁴ tirée de : Vocabulaire de la documentation, coord. par Arlette Boulogne; Paris : ADBS, 2004.

Compactus	C'est un ensemble de rayonnages sur rail (donc mobiles) qui permet d'augmenter la capacité d'entreposage des documents. ²⁵
Consortium	Il est issu de la coopération entre les bibliothèques des universités cantonales, du domaine des EPF et des Hautes écoles spécialisées (HES) ainsi que de la Bibliothèque nationale suisse. Son objectif est de mettre à disposition de la communauté scientifique la meilleure offre possible en informations électroniques.
Désherbage	Opération consistant à éliminer des rayons les documents qui ne peuvent plus être utilisés en raison de leur usure matérielle ou de l'obsolescence de l'information qu'ils contiennent. ²⁶
Joue des étagères	<i>Cf annexe 16</i> (Description d'une étagère)
Learning Center	Un centre de connaissance, qui doit servir de maison de l'étudiant et de bibliothèque. Sa construction est prévue à l'horizon 2008-2009.
Libre accès	Possibilité donnée aux usagers d'une bibliothèque de se servir eux-mêmes dans une partie ou dans l'ensemble de la collection, soit pour la consultation sur place, soit pour l'emprunt des volumes.
Littérature grise	Document dactylographié ou imprimé produit à l'intention d'un public restreint, diffusé en dehors des circuits commerciaux de l'édition et en marge des dispositifs de contrôle bibliographique et du dépôt légal.

²⁵ Définition tirée du site de l'Université de Laval (Canada) : <http://www.bibl.ulaval.ca/adele/compactus.html> (page consultée le 16.11.2004)

²⁶ tirée de : Vocabulaire de la documentation, coord. par Arlette Boulogne; Paris : ADBS, 2004.

Magasin	Partie de la bibliothèque à laquelle le public ne peut accéder et ayant une fonction de stockage.
Monographie	Document traitant d'un sujet et formant un tout, en une ou plusieurs parties, soit qu'il paraisse en une seule fois, soit que sa publication s'étende sur une durée limitée selon un plan établi à l'avance et dont les parties séparées portent en général des titres particuliers.
Numerus currens	Numéro unique, attribué une fois pour toutes à tout volume acquis par une bibliothèque et destiné à être intégré à son fonds. ²⁷
Périodique	Catégorie de publication en série, à auteurs multiples, dotées d'un titre unique, dont les fascicules se succèdent chronologiquement à des intervalles en principe réguliers. ²⁸
Swiss-lib	La liste de discussion suisse des spécialistes en information et documentation

²⁷ Définition tirée du site: <http://www.granddictionnaire.com>.

²⁸ tirée de : Vocabulaire de la documentation, coord. par Arlette Boulogne; Paris : ADBS, 2004

14 ABREVIATIONS

BC	Bibliothèque Centrale de l'EPFL
BCU	Bibliothèque cantonale et universitaire
BCU-Dorigny	Bibliothèque cantonale et universitaire – Campus de Dorigny
Bichi	Bibliothèque de chimie
BNF	Bibliothèque nationale de France
CDD	Classification décimale Dewey
CDU	Classification décimale universelle
CI	Centres d'intérêt
COEN	Collection d'enseignement
EPFL	École polytechnique fédérale de Lausanne
EPFZ = ETHZ	École polytechnique fédérale de Zurich
EPUL	Ecole polytechnique de l'université de Lausanne
HEG	Haute école de gestion de Genève
Inforef	Service d'information et de référence de la BC
LACC	Libre accès
LC	Library of Congress = Bibliothèque du Congrès (USA)
LCC = LOC	Library of Congress Classification
MIT	Institut technologique du Massachusetts
NEBIS	Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz (Réseau de bibliothèques et de centres d'information en Suisse)
OFS	Office fédéral de la statistique
OPAC	On-line public access catalogue (Catalogue Interrogeable En Ligne = CIEL)
PRIN	Prêt information (partie de la collection)
RERO	Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale
UNIL	Université de Lausanne

15 BIBLIOGRAPHIE

15.1 BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES ET SCIENTIFIQUES

Référence n°1

Les Bibliothèques dans l'Université : problèmes d'aujourd'hui et de demain, compte rendu du Colloque tenu à Genève, 27 septembre - 1er octobre 1965. Montréal : AUPELF, [1966]. 335 p.

Référence n°2

BROPHY, Peter. The academic library. London : Library Association Publishing, 2000. X, 214 p.

Référence n°3

BROWN, Sally; DOWNEY, Bill; RACE, Phil. 500 tips for academic librarians. London : Library Association Publ., 1997. 184 p.

Référence n°4

L'évaluation des bibliothèques universitaires : ouvrage collectif. Montréal : AUPELF, cop. 1984. 370 p.
Bibliogr.: p. 343-368

Référence n°5

LERINCKX, Dominique. "La diversification des accès à l'information". In *Bulletin des Bibliothèques de France* [En ligne]. t. 44, no 4 (1999), p. 55-61.
http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1999_44_4/1999-4-p55-lerinckx.xml.asp
(Page consultée le 4 juillet 2004)

Référence n°6

THYS-CLEMENT, Françoise. "La société de la connaissance : Le paradoxe de l'évolution des missions des bibliothèques universitaires". In *Bulletin des Bibliothèques de France* [En ligne]. t. 46, no 6 (2001), p. 56-66.
http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_6/2001-6-p56-thys-clement.xml.asp
(Page consultée le 4 juillet 2004)

15.2 SYSTÈME DE CLASSIFICATION

Référence n°7

"Classements, mises en espace, départementalisations : voyage dans quelques bibliothèques". In *Bulletin des Bibliothèques de France* [En ligne]. t. 46, no 1 (2001), p. 78-94.

http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_1/2001-1-p78-moragas.xml.asp

(Page consultée le 4 juillet 2004)

Référence n°8

[Bibliothèque. Washington.] Library of Congress. Classification. Class Q, Science. Washington : Government Printing Office, 1913. 196 p.

Référence n°9

[Bibliothèque. Washington.] Library of Congress. Subject Cataloging Division. Library of Congress classification. Class Q, Science. 7th ed. Washington : Library of Congress, 1989. IX, 736 p.

Référence n°10

BACCONNIER, Brigitte. *La classification décimale Dewey et ses applications en CDI: mémoire de DEA, sous la dir. de Jean –Paul Metzger*. Villeurbanne : Ecole nationale des sciences de l'information et des bibliothèques, 1996 [En Ligne].

<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dea/bacconnier.pdf>

(consulté le 13.7.2004)

Référence n°11

BASSET, Béatrice; LAURENT, François; COSTE, Bernard. "Classer en centre d'intérêt oui, mais" In *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1989, no 143, p. 31-32

Référence n°12

BEGUET, Bruno. HADJOPOULOU, Catherine. "Les collections en libre accès de la Bibliothèque nationale de France". In *Bulletin des Bibliothèques de France* [En ligne]. t. 41, no 4 (1996), p. 40-46.

http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1996_41_4/1996-4-p40-beguet.xml.asp

(Page consultée le 4 juillet 2004)

Référence n°13

BLISS, Henry Evelyn. Bliss bibliographic classification. Class AY, General science. Class B, Physics. London [etc.] : Bowker-Saur, 1999. LVII, 191 p.

Référence n°14

BONY, Françoise. "Les centres d'intérêt à l'assaut de la Dewey" In *Livres Hebdo*, 10.4.1989, no 15, p. 72-74

Référence n°15

CANONNE, André. Vocabulaire élémentaire des classifications. Liège : Ed. du CEFAL, 1993. 112 p. Bibliothèque du bibliothécaire ; vol. 2

Référence n°16

CARACO, Alain. "Respect des traditions ou analyse des besoins ?". In *Bulletin des Bibliothèques de France* [En ligne]. t. 42, no 5 (1997), p. 56-59.
http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1997_42_5/1997-5-p56-caraco.xml.asp
(Page consultée le 4 juillet 2004)

Référence n°17

CARACO, Alain. "Le traitement des collections: Respect des traditions et analyse des besoins (suite) ". In *Bulletin des Bibliothèques de France* [En ligne]. t. 42, no 5 (1997), p. 66-70.
http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1997_42_6/1997-6-p66-caraco.xml.asp
(Page consultée le 4 juillet 2004)

Référence n°18

CARBONE, Bruno. "De l'esprit des collections". In *Bulletin des Bibliothèques de France* [En ligne]. t. 40, no 3 (1995), p. 27-33.
http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1995_40_3/1995-3-p27-carbone.xml.asp
(Page consultée le 4 juillet 2004)

Référence n°19

Centre national de la recherche scientifique. Bulletin signalétique: Plan de classification. Paris : Centre de documentation, 1971. 79 p.

Référence n°20

CHAN, Lois Mai. A Guide to the Library of Congress Classification. 5th ed. Englewood Colo. : Libraries Unltd, 1999. XVIII, 551 p. Library and information science text series
Ed. basée sur: 4th ed. of Immroth's guide to the Library of Congress Classification

Référence n°21

DAY, Carol A. Jean Buridan on the classification of the sciences. [Bloomington] : Indiana University, 1986. XI, 321 f.
Th. Phil. Indiana Univ., 1986
Bibliogr.: p. 311-321

Référence n°22

FROGER, Rémy. "Classement systématique par centre d'intérêt" In LARBRE, F. Organiser le libre accès, Paris: Institut de formation des bibliothécaires, 1995. p. 32-44

Référence n°23

GORIN, Michel. *Description et analyse des documents: [support de cours]*. Genève : HEG, 2001

Référence n°24

HUNTER, Eric J. Classification made simple. Aldershot [etc.] : Gower, 1988. IX, 115 p.
Bibliogr. : p. 108-110. Index

Référence n°25

Institution of Electrical Engineers (the). Inspec classification : a classification scheme for physics, electrotechnology, computers and control. London : INSPEC, 1985. 2 vol.

Référence n°26

International classification of impairments, disabilities, and handicaps : a manual of classification relating to the consequence of disease : published for trial purposes in accordance with resolution WHA 29.35 of the Twenty-ninth World Health Assembly, May 1976. Geneva : World Health Organization, 1980. 205 p.

Référence n°27

IYER, Hemalata. Classificatory Structures: concepts, relations and representation. Frankfurt a.M. : Indeks Verl, 1995. 229 p. Textbooks for knowledge organization, vol. 2

Référence n°28

JOUGUET, Suzanne. "Des usages diversifiés pour la classification Dewey à la Bibliothèque nationale de France; 63rd IFLA General conference : Copenhagen, August 31 - September 5, 1997. Booklet 4: Division of bibliographic control". In *IFLA division of bibliographic control* [En ligne]. no 4 (1997), p. 16-20.
<http://www.ifla.org/IV/ifla63/63jous.htm>
(Page consultée le 4 juillet 2004)

Référence n°29

KEDROV, Bonifatij Michajlovi. La classification des sciences. Moscou, Lemagnen, Jacques : Progrès, 1977 – 1980

Référence n°30

LANCASTER, Frederick Wilfrid. Indexing and abstracting in theory and practice, 3rd ed. London : Facet, cop. 2003, XIX, 451 p.

Référence n°31

MALHERBE, Michel... et al. La classification des sciences. Paris : A. Michel : Centre international de synthèse, 1994. 314 p. Revue de synthèse ; Série 4, t. 115(1994)

Référence n°32

MARCELLA, Rita The future of classification. Aldershot [etc.] : Gower. 2000, XV, 144 p.

Référence n°33

ROY, Richard. "Classer par centres d'intérêt: Grandeurs et misère du classement des livres en bibliothèques publiques" In *Bulletin des Bibliothèques de France*: 1986, t. 31, no 3, p. 224-231

Référence n°34

ROY, Richard. "L'émergence du lecteur, les centres d'intérêt" In *Classer & Indexer: introduction documentaire*, Le Mans: Bibliothèque de l'Université du Maine, 1987, pp.64-121

Référence n°35

RUDAZ, Yvette; WIDMANN, Catherine. Classification, catalogage et indexation alphabétique des matières des ouvrages concernant les sciences pures (classe 5) et les sciences appliquées (classe 6) de la Bibliothèque du CESSEV à Burier : la vulgarisation scientifique et le livre de vulgarisation scientifique. Genève : [s.n.] ; Burier : CESSEV, 1987. 115 f.

Bibliogr.: f. 107-109

Travail présenté à l'Ecole de bibliothécaires de Genève pour l'obtention du diplôme

Référence n°36

VERON, Eliséo. Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque. Paris : Centre Georges Pompidou/Bibliothèque publique d'information, 1990. 99 p. Etudes et recherche / Bibliothèque publique d'information

Référence n°37

VICKERY, Brian Campbell. Classification and indexing in science. Foskett. 2nd ed. London : Butterworth, 1961. XIX, 235 p.

Référence n°38

VIRY, Claude. "Catégoriser par centre d'intérêt: quid des normes de classification?" In *Inter-CDI: revue des centres documentaires et bibliothèques*, mai-juin 1995, 23^e année, no 135, p. 59-63

15.3 MISE EN ESPACE EN BIBLIOTHÈQUE

Référence n°39

BARBIER-BOUVET, Jean-François. "Le libre accès: le savoir faire et la ruse" In BARBET-BOUVET, Jean-François ; POULAIN, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*. Paris: BPI Centre Pompidou / Documentation française, 1986. pp. 103-143

Référence n°40

BAZILLION, Richard J; BRAUN, Connie L. *Academic libraries as high-tech gateways : a guide to design and space decisions*. 2nd ed. Chicago [etc.] : American Library Association, 2001. XI, 250 p.

Référence n°41

BISBROUCK, Marie-Françoise (dir). *Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1993. 303 p. Bibliothèques

Référence n°42

Construction et aménagement des bibliothèques. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1986. 274 p.

Référence n°43

FELICITE, Françoise. *Construction et bâtiments de services d'information documentaire [support de cours]*. Genève: HEG, 2002

Référence n°44

GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1993. 420 p. Bibliothèques

Référence n°45

GEISER, Marie-Joëlle; LEU, Thierry; RODRIGUEZ, Marion. Regrouper pour mieux s'y retrouver : étude pour un reclassement par centres d'intérêt de la Bibliothèque-Médiathèque de l'Institut d'études sociales. Genève : Haute école de gestion Département information et documentation, 2002. 145, XIII f.

Bibliogr. : p. 141-145

Travail de diplôme présenté à la Filière Information et Documentation, Haute école de gestion de Genève

Référence n°46

Library buildings, equipment, and the ADA : compliance issues and solutions : proceedings of the LAMA Buildings and Equipment Section Preconference, June 24-25, 1993, New Orleans, Louisiana. Ed. by Susan E. Cirillo and Robert E. Danford. Chicago [etc.] : American Library Association, 1996. VIII, 96 p. Includes bibliographical references and index

Référence n°47

LUSHINGTON, Nolan. Libraries designed for users : a 21st Century guide. New York [etc.] : Neal-Schuman, 2002. XVI, 247 p.

Référence n°48

RICHARD, Ann-Karin. La lecture adolescente et sa mise en espace dans la bibliothèque. Genève : Ecole supérieure d'information documentaire, 1997. 102, XX f.

Travail présenté à l'Ecole supérieure d'information documentaire (E.S.I.D.) pour l'obtention du diplôme

Référence n°49

VILLEMEN, Marie. Mais où sont passés les romans des adolescents ? : une mise en espace par centres d'intérêt des romans pour adolescents à la bibliothèque des Eaux-Vives Jeunes. Genève : Ecole d'information documentaire. 1999. 90, XIX f. Travail présenté à l'Ecole d'information documentaire pour l'obtention du diplôme

Référence n°50

WACHTER, Serge... et al. L'aménagement en 50 tendances. La Tour-d'Aigues : Ed. de l'Aube ; [Paris] : Datar, 2002. 217 p. Monde en cours. Série "Bibliothèque des territoires"

Référence n°51

WELLS, Marianna S; YOUNG, Rosemary. Moving and reorganizing a library. Aldershot : Gower, 1998. XVIII, 123 p.

15.4 SIGNALÉTIQUE

Référence n°52

BROWN, Carol R. Interior design for libraries : drawing on function & [and] appeal. Chicago [etc.] : American Library Association, 2002. VIII, 143 p.

Référence n°53

CHARENTREAU, Anne-Marie; GASCUEL, Jacqueline. Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2000. 314 p. Collection Bibliothèques

Référence n°54

DELEAMONT, Patricia; TURNER, Cécile; CARRARD, Alexandre. Réorganiser une salle de lecture : classification et signalétique à la Bibliothèque d'art et d'archéologie de Genève. Genève : Haute école de gestion, 2003. 195 p. Travail de diplôme présenté au Département information et documentation, Haute école de gestion de Genève

Référence n°55

JULLIEN, Madeleine ; CHABBERT, Véronique. "Construire une bibliothèque universitaire". In *Bulletin des Bibliothèques de France* [En ligne]. t. 41, no 5 (1996), p. 68-71.

http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1996_41_5/1996-5-p68-jullien.xml.asp

(Page consultée le 4 juillet 2004)

Référence n°56

MIRIBEL, Marielle de. "La signalétique en bibliothèque". In *Bulletin des Bibliothèques de France* [En ligne]. t. 43, no 4 (1998), p. 84-95.

http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1998_43_4/1998-4-p84-miribel.xml.asp

(Page consultée le 4 juillet 2004)

Référence n°57

PIQUET, Michel. Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2003. 121 p. Collection Bibliothèques

15.5 OUTILS DE GESTION DES BIBLIOTHÈQUES

Référence n°58

CALENGE, Bertrand. Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994. 408 p. Bibliothèques

Référence n° 59

GAUDET, Françoise. Désherber en bibliothèque : manuel pratique de révision des collections. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999. 317 p. Bibliothèques

Référence n°60

McADAM, Daisy. *Gestion budgétaire et contrôle de gestion [support de cours]*. Genève : HEG, 2002

