Zeitschrift: Rapport annuel / Bibliothèque nationale suisse
Herausgeber: Bibliothèque nationale suisse
Band: 85 (1998)

Artikel: Les services aux usagers durant les rénovations
Autor: Rod, Jean-Marc
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-362315

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 12.07.2025

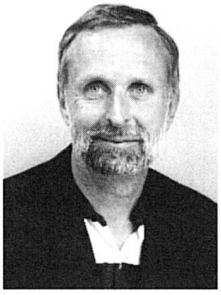
ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Jean-Marc Rod, responsable de la section des Services à l'usager

Les services aux usagers durant les rénovations

Comment met-on quatre éléphants
Dans une Dauphine à toit ouvrant ?
Réfléchissez bien, c'est un jeu d'enfant :
On en met deux derrière et les deux
autres devant.

Cette chansonnette des années soixante résume bien le problème qui nous fut posé, lorsqu'en avril 1997, il fut définitivement décidé que le bâtiment principal de la Hallwylstrasse 15 serait fermé au public et au personnel durant les travaux de transformation prévus jusqu'en novembre 2000 ; seules les salles publiques ainsi que quelques zones de travail seraient installées provisoirement au niveau supérieur des magasins souterrains inaugurés en 1997. L'Office fédéral de la culture et la BN ont ainsi déménagé en septembre 1998 aux numéros 53 et 96 de la Schwarztorstrasse.



Le concept d'installation des espaces publics a été un véritable casse-tête puisque, durant cette période, la surface disponible pour les services au public passait de près de 900 mètres carrés à 370 environ, dans lesquels il fallait loger une zone d'information comprenant :

- l'accueil ;
- les principaux catalogues sur fiches non rétroconvertis ou non encore microfilmés ;
- un parc de PC ;
- les lecteurs de microfilms ;
- les stations multimédias (audio et vidéo) ;
- le fonds des bibliographies à disposition du public ;
- la reprographie ;
- les postes de travail pour les trois collaboratrices et collaborateurs.

De plus, il fallait installer le service du prêt avec toute son infrastructure :

- la salle de lecture ;
- le fonds d'ouvrages de référence ;
- les journaux et périodiques en libre accès ;
- les places de travail du personnel pour le prêt au guichet et le prêt par poste.

La direction de la BN ayant pris la décision de maintenir et de continuer à développer l'ensemble des services offerts à ses usagers pendant la période provisoire, nous avons relevé le défi, tout en espérant que le public souffre le moins possible des inconvénients dus au chantier alentour et aux nuisances qu'il allait inévitablement entraîner.

Dans ce contexte, il faut considérer que les changements dans la technologie de la communication ont pour conséquence une modification sensible du rôle des bibliothèques servant de pont entre les anciens et les nouveaux médias et devant garantir l'accès aux uns comme aux autres. Leurs responsabilités accrues dans la recherche, l'organisation et l'accès à l'information représentent autant de contraintes nouvelles qui ne sont pas sans conséquences sur les locaux et les infrastructures mises à la disposition du public.

La planification de l'aménagement et du déménagement ont fait l'objet d'une intense collaboration entre notre section, les architectes (particulièrement M. J.-M. von Tscharner), M. Willi Treichler, délégué de la Direction de la BN pour le projet Bâtiment, la section des collections et l'informatique.

Nous avons accordé une importance particulière à l'information préalable du public ; aussi avons-nous fait paraître une première lettre à nos usagers en novembre 1997, suivie en juin et en août 1998 de deux « Informations Bâtiment » donnant le détail de l'opération. L'ensemble de ces renseignements a été repris sur notre site Web, *www.snl.ch*. Quant aux bibliothèques, elles ont été tenues au courant par un article édité dans la revue *Arbido*.

Une signalisation extérieure et intérieure a par ailleurs été prévue pour faciliter l'orientation du public.

Une fois l'ensemble des travaux préparatoires terminé (microfilmage de certains catalogues sur fiches, tri des bibliographies et ouvrages de références pouvant trouver place dans les locaux provisoires, préparation des journaux et périodiques, etc.), le déménagement a eu lieu du lundi 14 au samedi 26 septembre 1998, la Bibliothèque restant fermée durant cette période.

À la réouverture, le 28 septembre, le public a pu découvrir les nouveaux espaces mis à sa disposition, qui comprennent, comme par le passé, deux zones distinctes, à savoir l'information et la salle des catalogues d'une part, le prêt et la salle de lecture d'autre part.

La réduction de près de 58 % des surfaces à la disposition du public n'a évidemment pas été sans conséquences : si l'ensemble des services ainsi que les heures d'ouverture ont pu être maintenus, le nombre de places disponibles en salle de lecture a considérablement diminué, passant de septante-deux à trente-deux. Il faut noter que l'accès aux fonds des Archives littéraires suisses a été garanti par quatre places de travail supplémentaires et que l'accès au Cabinet des estampes a été rendu possible par l'adjonction d'un local fermé réservé à cet usage. En outre, le nombre limité de places de lecture ne permettant plus leur réservation préalable, nous avons mis à la disposition des usagers des chariots fermant à clé, dans lesquels ils peuvent entreposer d'un jour à l'autre les documents empruntés.

Les autres caractéristiques de cette situation provisoire dans la zone d'information consistent en la mise à disposition de six postes d'interrogation du catalogue en ligne de la BN et des autres catalogues de bibliothèques suisses et étrangères, de deux postes consacrés aux cédéroms, de deux ordinateurs personnels avec traitement de texte et tableur, de deux lecteurs de microfiches et de deux lecteurs copieurs pour journaux microfilmés. La consultation de documents audio et vidéo y est également possible.

De plus, il faut noter que certains catalogues sur fiches non rétroconvertis ou non encore microfilmés, tels le catalogue matières, ne sont plus directement accessibles au public faute de place ; leur usage est toutefois possible par l'intermédiaire du personnel de la salle des catalogues.

Les usagers travaillant en salle de lecture, quant à eux, ont retrouvé l'essentiel de l'environnement qui leur était familier, mais ils ont malheureusement dû constater que le niveau de bruit était supérieur à celui qu'ils connaissaient dans l'ancienne salle de lecture. Ce désagrément lié à l'exiguïté des locaux et à la faible hauteur du plafond est hélas inévitable. Il faut aussi admettre que la lumière n'est plus aussi agréable que par le passé en dépit de l'installation de lanterneaux dans le plafond.

Malgré ces quelques problèmes, nous constatons que la fréquentation de la BN pendant ces trois mois de situation provisoire a été supérieure à celle que nous avons connue durant la même période de l'an dernier. De l'avis de nos usagers, l'infrastructure mise à leur disposition est satisfaisante et permet de travailler dans de bonnes conditions.

Un tel constat nous encourage à poursuivre nos efforts visant à l'amélioration de nos services. Nous tenons encore à remercier nos usagers de leur patience et de leur compréhension. La préparation du déménagement, sa réalisation et la mise en œuvre de services provisoires se sont révélées des tâches ardues, mettant à contribution aussi bien notre section que l'ensemble de la Bibliothèque et de nombreux partenaires extérieurs. Je tiens à remercier ici toutes celles et tous ceux qui ont contribué à la réussite de cette opération, et tout particulièrement les architectes dont la qualité d'écoute et l'engagement ne nous ont jamais fait défaut. Nous avons grand plaisir à collaborer avec eux à la conception de la BN de l'an 2000. Nul doute que ce premier succès laisse augurer d'un second, plus important encore pour nos usagers et notre personnel.