

Elisabeth Degon

Médiathèque de Montélimar

A VOTRE SERVICE !

LE RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DE HAMBOURG

CONSTITUANT l'un des *Länder* de l'Allemagne, la ville-état de Hambourg, avec une population d'1 800 000 habitants, est la deuxième ville allemande après Berlin. Cette ville plutôt « riche » connaît actuellement des difficultés économiques, et une gestion rigoureuse devient la règle impérative dans les services publics, dont les bibliothèques.

Géré depuis l'origine par une fondation de droit privé, financée par la ville de Hambourg, l'ensemble des HÖB (Hambürger Öffentliche Bücherhalle) constitue un réseau de 53 bibliothèques jamais éloignées de plus de 3 km, et jusque-là relativement autonomes. Avec 2,1 millions de documents pour 500 000 titres, 280 000 lecteurs dont 57 % sont actifs et 7 millions de prêts annuels, les HÖB forment le réseau de bibliothèques le plus important d'Allemagne.

Des bibliothèques en mutation

Les HÖB, dirigées depuis 3 ans par le Dr Jochimsen, journaliste économiste et non pas bibliothécaire de formation, vivent un changement

profond et important, lié à l'accélération de l'informatisation et à des options de gestion des stocks proches de celles d'une librairie. Il était particulièrement intéressant d'observer les étapes de cette évolution dans les différents sites du réseau.

L'accent y est mis sur :

– *la nouveauté et l'actualité des documents proposés.* Les bibliothèques doivent être le reflet de l'actualité de l'édition et non un réservoir de documents statiques, la mission de conservation étant affectée à la bibliothèque universitaire de Hambourg.

Dans la salle d'actualité de la bibliothèque centrale, les documents nouveaux sont proposés à la consultation des lecteurs et ne sont mis en circulation qu'après un temps « approprié », de 6 à 8 semaines ;

– *le réseau* qui constitue un immense « rayonnement de 40 km » de long au service du public : tout lecteur peut se fournir dans n'importe quel site et réserver tout document de n'importe quel point du réseau. Un service quotidien de navettes automobiles assure les liaisons.

Unités relativement autonomes jusque-là, les bibliothèques se trouvent maintenant, après l'informatisa-

tion, liées entre elles. Elles connaissent des destinées très variées en fonction de la qualité de leur fonds, de leur implantation dans le quartier et de la population de celui-ci, de l'attitude de chaque directeur devant ces changements et de son regard sur l'évolution de la profession ;

– *la rotation des stocks.* Son taux devient l'indice principal de gestion, lié à l'importance du stock et aux transactions. Ces critères servent à déterminer les crédits d'acquisition, la dotation en personnel et le taux de rémunération du directeur. Un bon taux de rotation se situe entre 5 et 6 %, d'où une politique active de désherbage (« *Löschung* »).

Cette politique d'actualité permanente, d'élimination des documents peu ou pas lus et d'incitation aux transactions peut conduire à favoriser les acquisitions à fort taux de rotation, très populaires, plus que celles

* Dans le cadre des échanges internationaux organisés entre la Direction du livre et le « Deutsche Bibliothek Institut », l'auteur de cet article a effectué en 1993 un séjour d'étude d'un mois dans le réseau des bibliothèques publiques de Hambourg : bibliothèque centrale et quelques-unes des nombreuses bibliothèques de quartier.

devant chaque travée. Il a en outre engagé une politique active de relations publiques avec les écoles, les centres sociaux et autres institutions, l'organisation d'animations – financées avec les bénéfices de la vente des ouvrages pilonnés, travail de gestion semi-clandestin –, actions fructueuses pour une remontée importante des transactions, et par conséquent des crédits d'acquisition.

Le système informatique

Le système anglais ALS (*Automated Library System*) a été retenu en 1986 pour la gestion des transactions, en 1991 pour les catalogues et, depuis janvier 1993, pour les acquisitions de médias dont la mise au

point est un sujet de satisfaction pour le service central et « boucle » l'ensemble du système. L'intérêt d'ALS est de permettre les transactions sans écran et d'être d'une grande rapidité : une seconde par transaction.

d'ouvrages confidentiels, complexes ou de référence à lire sur place.

L'informatisation de chaque unité a nécessité en moyenne une fermeture de 4 mois pendant laquelle les lecteurs ont pu fréquenter d'autres bibliothèques plus attractives. Certaines réouvertures après informatisation ont été difficiles.

La bibliothèque de Duldsberg, très active, a vu sa fréquentation chuter à sa réouverture après informatisation (le taux de rotation est passé de 5,3 en 1992 à 2,4 en 1993 !), sans trouver les moyens d'une reprise d'autant plus hypothétique que les crédits d'acquisitions, ainsi que la dotation en personnel, liés au nombre de prêts, chutent eux aussi.

En revanche, à la bibliothèque de Billstedt dont l'activité s'étiolait doucement, le nouveau directeur, pour relancer l'activité, a éliminé et vendu 15 000 documents obsolètes, soit le tiers de son fonds, et effectué un remodelage des locaux : aération de l'espace par la suppression des rayonnages inutiles et mise en valeur des nouveautés sur des tables placées

Les transactions

Sur table ALS – elles sont des plus ergonomiques –, les opérations s'effectuent debout, une table adjacente permettant de recueillir les documents en cours de transaction. Le retour s'effectue sans carte de lecteur, par la simple lecture des codes des documents, des taquets bloquant l'opération dans des cas précis :

- retards à payer et affichage du coût,
- document réservé ou provenant d'une autre bibliothèque,
- abonnement terminé.

Pour le prêt, la carte de lecteur est obligatoire, et des taquets bloquent les mêmes opérations que ci-dessus.

Le nombre de documents prêtés est très important – maximum : 265 documents par carte ! –, avec une limitation toutefois à 10 documents sonores et 2 ou 3 films. La condition étant de respecter les délais fixés à 4 semaines, deux prolongations sont possibles, soit un total de 12 semaines de prêt, sauf pour les ouvrages réservés.

Des cartes de prolongation sont à la disposition du public. Le lecteur poste la carte remplie avec son numéro et les numéros des documents à prolonger. En cas de réservation d'un de ces documents, un courrier lui est envoyé pour demander un retour rapide.

L'inscription d'un lecteur est très simple, sur présentation d'une pièce

d'identité, portant l'adresse à jour du lecteur, avec inscription obligatoire auprès d'un bureau du logement. La carte est valable sur l'ensemble du réseau HÖB.

Détail intéressant : l'abonnement peut être établi pour un mois, un trimestre ou pour l'année, avec des tarifs dégressifs rendant le coût annuel de l'abonnement moins dissuasif.

Toutes les transactions financières quotidiennes et leur cumul sont enregistrés sur l'ordinateur et valent titre de recette ; aucun reçu n'est distribué au lecteur. La mise à jour est immédiate sur l'écran à disposition du personnel, proche des tables ALS.

Les catalogues

Le catalogue du fonds de l'ensemble des HÖB est global : il contient toutes les notices des documents informatisés, y compris, dans cette série continue, celles des documents pour enfants pour lesquels les notices et mots matières sont aussi précis. Cela ne manque pas de poser des problèmes, dus au vocabulaire retenu pour la description matière et à la complexité des manipulations.

Un astérisque repère les documents du fonds de la bibliothèque concernée.

Depuis 3 ans, les notices sont achevées et livrées sur disquette avec les mots matières correspondants.

L'informatisation des catalogues a profondément transformé les méthodes de travail. Jusque-là, des mini-fichiers étaient proposés directement sur les rayonnages à proximité des ouvrages, avec 2 intérêts :

- permettre au lecteur sur place de connaître l'ensemble des documents disponibles dans la rubrique (pays, santé, famille...), sur des fiches descriptives assorties d'une analyse courte du document ;

- proposer, pour les romans, des classifications par genre : roman historique, roman d'amour, roman familial, roman avec des animaux... ; ce travail d'analyse était systématique et faisait partie intégrante de la fonction de bibliothécaire, très pédagogique et directive. Le thème des romans est également décrit dans le fichier matière.

Einkaufszentrale für öffentliche Bibliotheken (EKZ)

C'est une centrale d'achat de fournitures de bibliothèques, financée par les villes actionnaires, basée à Reutlingen depuis 1947, prenant la suite d'une précédente centrale fondée à Leipzig en 1922. A l'origine, une affaire militante qui a pris ensuite un tour plus commercial.

Fourniture de documents et matériels

Elle propose aux bibliothèques adhérentes toutes les fournitures spécifiques, de qualité testée et mise à l'épreuve : mobilier, équipement sous toutes ses formes, étiquettes, fiches, etc., ainsi que tous les médias (livres, CD, K7, jeux de société, vidéos...) sous forme d'offices, d'abonnements annuels souscrits en fonction des moyens et besoins des adhérents.

Ces documents sont livrés équipés pour le prêt, estampillés, reliés (EKZ achète aux éditeurs les livres sous forme de feuillets et réalise elle-même le brochage ou la reliure) munis de système antivol, catalogués sous forme de fiche manuelle ou de disquette à intégrer au

catalogue informatique. Ne manque que la « Signatur », cotation propre à chaque bibliothèque. La remise maximale est de 10 %, le coût de l'équipement est facturé en sus, environ 5 Marks par document.

Fourniture de services

EKZ fournit également des « Rezensionen » – analyses critiques de présentation du document – rédigées par un réseau de bibliothécaires bénévoles – le Lektorat d'EKZ – répartis dans toutes les bibliothèques d'Allemagne, pour aider les bibliothécaires dans leurs choix ou guider les lecteurs sur le contenu d'un ouvrage. Ce sont eux qui opèrent la sélection des 13 000 titres convenant le mieux aux bibliothèques moyennes sur les quelque 60 000 parutions annuelles allemandes. Ce système de « Lektorat » est organisé avec beaucoup de rigueur. Un comité définit le nombre d'ouvrages qui sera proposé et analysé dans chaque secteur documentaire par les 70 bibliothécaires du réseau.

Ces fichiers très commodes étaient beaucoup utilisés et, dans cette période de transition, on rencontre différentes attitudes de la part des bibliothécaires : certains continuent leur mise à jour, d'autres prennent acte de la nouvelle donne et ne travaillent plus qu'avec l'informatique. Toutefois, la recherche informatique est difficile, car le nombre d'écrans à la disposition du public est encore très limité et ne peut permettre le même taux de consultation ni la même facilité de manipulation que les fichiers manuels.

Les acquisitions

Dernière introduite, l'informatisation des acquisitions a permis la réorganisation du circuit d'approvisionnement des documents, sa rationalisation et sa centralisation. Le délai de mise à disposition des documents entre leur publication et leur mise en rayon est passé de 26 à 9 semaines ! Dès que les documents commandés par les différentes bibliothèques sont traités, ils

sont répartis dans des casiers et livrés de nuit par une société de service.

La comptabilité des crédits d'acquisition de chaque bibliothèque est gérée par le service central, et peut être consultée sur chaque site.

Depuis 3 ans, les HÖB acquièrent d'office l'ensemble des propositions annuelles d'EKZ en un ou plusieurs exemplaires. Chaque semaine, EKZ envoie les documents de l'office avec une disquette de livraison qui sera vérifiée par le service central. Cet office est la « matrice » de 60 % des acquisitions du réseau.

Les publications locales ou spécialisées, les catalogues de musées, les ouvrages en langues étrangères, ainsi que les documents non proposés par EKZ, et dont la parution est repérée par le Lektorat des HÖB, peuvent être acquis chez différents fournisseurs, locaux ou à l'étranger.

Chaque semaine, une liste de commandes imprimée sur papier est diffusée dans toutes les bibliothèques du réseau. Dans le même temps, ces documents sont exposés et proposés

dans une salle de la bibliothèque centrale à l'examen des professionnels, qui peuvent ensuite effectuer leurs commandes.

Afin d'encourager l'acquisition d'ouvrages indispensables, des remises de 50 % sont consenties à certaines petites bibliothèques. Les collections proposées par les clubs de livres avec des tarifs intéressants sont également intégrées dans ce système de commande.

Organisation du temps de travail

Service interne : l'ensemble des tâches de préparation des documents et de catalogage étant désormais pris en charge par la bibliothèque centrale, l'organisation de cette fonction est actuellement en redéfinition pour favoriser le service public, les heures d'ouverture et l'animation.

Service public : les bibliothèques de Hambourg sont ouvertes en moyenne 36 h par semaine de 10 à 11 h le matin jusqu'à 18 ou 19 h le soir sans interruption, ce sur 5 jours. L'élargissement des horaires d'ouverture, jugés encore insuffisants, est en projet.

La durée de travail hebdomadaire est de 38 h. Les bibliothécaires bénéficient pour l'instant d'un temps de lecture personnelle à domicile de 4 h 30, afin de pouvoir rédiger les analyses des ouvrages, disposition que le contrat avec EKZ devrait remettre en cause.

Dans les annexes, les horaires du personnel sont très ajustés aux besoins du service public. Les transactions centralisées et la disposition générale des locaux permettent à une équipe réduite, de 2 personnes, d'assurer le service aux heures creuses et notamment le soir. Il est donc possible d'envisager un échelonnement des heures de sortie : un soir à 16 h, un à 17 h, un à 18 h 15, un autre à 19 h 15, avec présence obligatoire un samedi sur trois.

Spécificités des bibliothèques

Les documents

Dans toutes les bibliothèques visitées lors de ce séjour, priorité est donnée résolument au prêt des documents, le fonds de consultation étant toujours très limité. Il consiste principalement en encyclopédies en plusieurs

volumes et documents avec mise à jour à feuillets mobiles.

Les dictionnaires et bien d'autres ouvrages de type « usuel », les feuillets mobiles d'encyclopédies peuvent être empruntés !

La politique de gestion des stocks est très active : les acquisitions remplacent les éliminations d'ouvrages vieillissants, obsolètes ; il n'y a pas de

La politique de gestion des stocks est très active

conservation des documents – ce n'est en aucun cas le rôle des bibliothèques publiques –, les périodiques sont éliminés après des délais variables (1 an ou 2, maximum 10 pour le journal local à Nordesteck).

Des mises à jour régulières et des éliminations très importantes sont effectuées : 7 000 ouvrages ont, par exemple, été retirés à la Centrale en 1992, récupérés en partie par la bibliothèque universitaire.

Les documents proposés sont d'une grande variété : livres, périodiques, disques (cassettes et disques compact : collections entre 700 et 3 000 documents), vidéo, jeux de société partout présents.

Même si le nombre d'unités d'un support est limité, la proposition en est faite. C'est le bibliothécaire qui décide de la part du budget consacrée aux différents médias. Il existe un jeu subtil dans ce choix puisqu'il faut aussi maximiser les prêts : la vidéo et les CD sont de bons produits à cet égard !

Les espaces

Les fonctions de transaction et d'inscription des lecteurs sont toujours regroupées à l'entrée, dans un espace suffisamment vaste pour régler les premiers tris après retour et le rangement des documents en accès indirect – seuls les « fantômes » sur fiches plastifiées sont présentés sur les rayonnages.

A Gütersloh, bibliothèque visitée très (trop) rapidement, la banque centrali-

sée est légèrement décalée par rapport à l'entrée, de manière à la rendre discrète et à donner la primeur à la cafétéria centrale, lieu d'accueil, de détente, de lecture des journaux, où l'on peut fumer !

Les sections sont généralement très liées : il n'existe pas de discothèque à proprement parler (sauf une, remarquable par sa collection de partitions à la bibliothèque centrale), mais, là aussi, des fonds de fantômes exposés sur des rayonnages : le nombre d'emprunts est tel qu'on ne dispose sur place que d'un choix très réduit. La bibliothèque jeunesse elle-même est ouverte sur les autres espaces et peut fonctionner en l'absence de personnel spécifique. Quelques bibliothèques commencent à offrir des vidéos en prêt, et les rangent à proximité des autres documents.

En ce qui concerne les espaces de travail, comme la priorité est donnée au prêt, les places assises sont relativement limitées et réparties dans toute la bibliothèque, destinées davantage à une lecture rapide qu'à l'étude sur place. La bibliothèque centrale dispose d'une salle de travail regroupant les ouvrages de référence et la presse. Un service d'information doit y voir le jour dans le courant de l'année 1994, avec l'introduction des CD-Rom et divers abonnements à des bases de données destinés à un public large et aux petites entreprises pour qui les informations de la Chambre de commerce sont trop spécialisées. La création de ce service nécessite le remodelage et la redistribution des espaces.

L'organisation des espaces a une grande importance : dans les bibliothèques actives, des recherches se

font constamment sur la présentation et la mise en valeur des documents :

– regroupement selon des centres d'intérêt – 4 à 5 maximum –, par exemple : informatique, vie quotidienne et consommation, environnement, formation, énergie... Ces documents issus de secteurs différents reçoivent une étiquette de couleur repérable ;

– organisation de 3 secteurs : *Nahbereich* (secteur de proximité), *Mittelbereich* (secteur médian), *Fernbereich* (secteur éloigné), système mis en place à Münster et Gütersloh et qui rencontre certains développements. On trouve à l'entrée de la bibliothèque, les ouvrages de proximité, les plus attirants pour le public, de lecture aisée comme les romans actuels et popu-

ment dans les espaces des livres. Quand un espace leur est réservé, il peut être géré en commun avec d'autres structures, organismes culturels ou éducatifs de la ville. A Gütersloh, le hall d'exposition est centré sur l'idée de vitrine tournée vers l'extérieur, présentant panneaux et livres en devanture comme dans une librairie.

Observer ce réseau gigantesque, même si à aucun moment on n'éprouve de vertige – chaque unité gardant taille humaine et convivialité – ne peut manquer de dérouter. Le service central des bibliothèques est une énorme machine, très structurée, hiérarchisée, les tâches y sont très divisées, d'autant plus depuis l'informatisation. Il a acquis un pouvoir de gestion considérable, au détriment

Comme la priorité est donnée au prêt, les places assises sont relativement limitées et réparties dans toute la bibliothèque

lares, les sujets d'intérêts les plus courants, ensuite un fonds plus spécialisé et pointu, enfin le fonds éloigné dans les magasins de conservation quand ils existent. Ce principe est proche de l'organisation par centres d'intérêts, sans concerner l'ensemble du fonds ;

– dans les petites et moyennes structures, on pousse les rayonnages centraux montés sur roulettes pour dégager l'espace d'animation. L'usage des roulettes est très courant, un peu lourd toutefois à manipuler !

– les expositions s'intègrent générale-

ment peut-être des petites et moyennes structures d'où protestations des uns, adaptation des autres...

A travers toutes ces mutations dans l'organisation, les techniques, les nouveaux supports et services, la recherche de rentabilisation, on entrevoit efficacité et professionnalisme, une recherche de satisfaction des lecteurs commune à tous les bibliothécaires, leur observation ne peut qu'enrichir nos pratiques professionnelles.

Mars 1994