

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE
DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES
BIBLIOTHEQUES.**

Diplôme de conservateur de bibliothèque.

RAPPORT DE STAGE.

Lunds Universitetsbiblioteket.

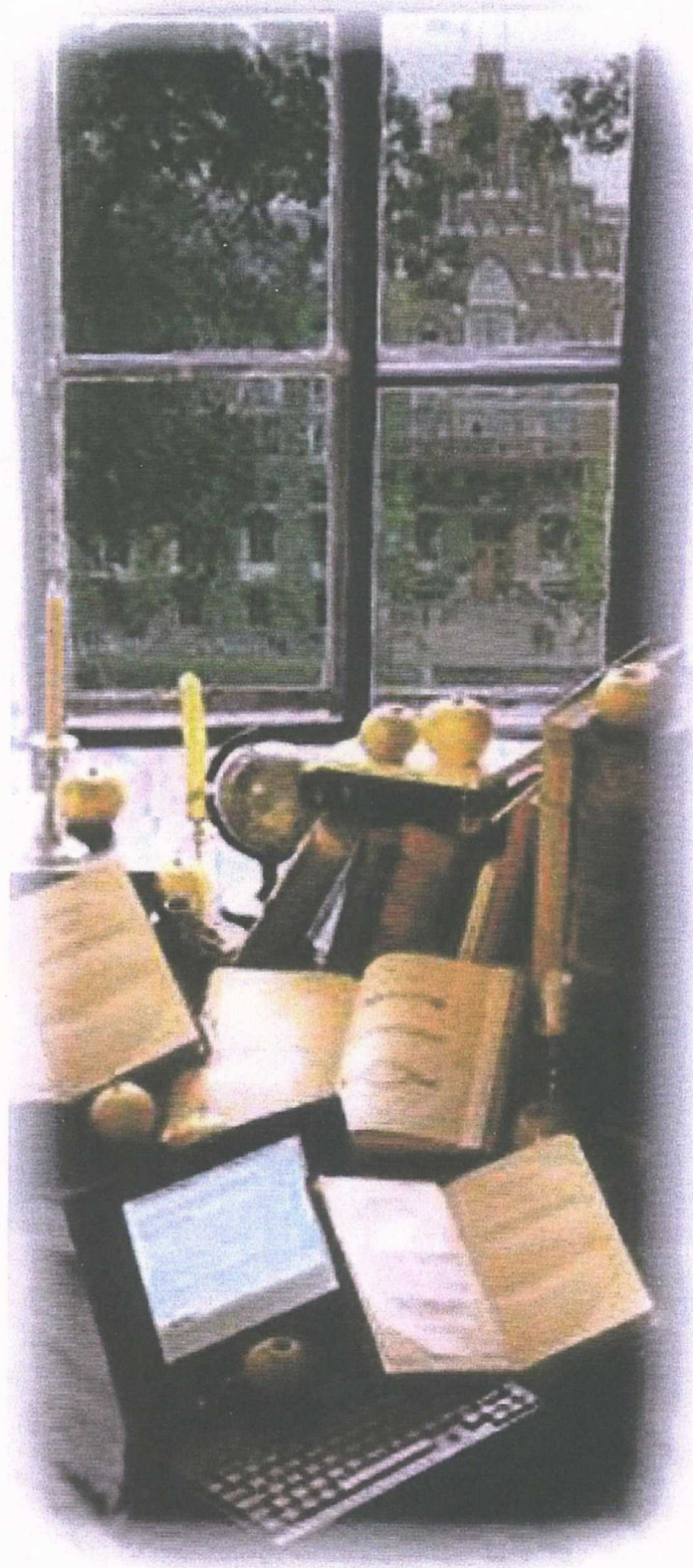
La bibliothèque universitaire de Lund (Suède).

Dominique Guérin.

**Sous la direction de
Tore Torngren Conservateur
à la bibliothèque universitaire de Lund.**

2000.

ENSSIB
★ Bibliothèque ★
Villeurbanne



"From decentralization we get responsibility, development of personal, decisions close to the facts, flexibility - in short, all of the qualities necessary for an organization to adapt to new conditions. From coordination we get efficiencies and economies. It must be apparent that coordinated decentralization is not an easy concept to apply".

Alfred P. Sloan, Jr,
"My years with General Motors".

Merci à tous ceux qui m'ont accueillie et aidée durant ces trois mois de stage :

Tout d'abord à Tore Torngren, mon directeur de stage à Lund.

Ensuite à mon contact en Suède : Catharina Stenberg qui m'a réservé un chaleureux accueil. Je n'oublie pas Charlotte Wallberg.

Merci enfin à toute l'équipe de l'U.B. qui, par les renseignements qu'elle m'a fournis, m'a aidée dans la rédaction de ce rapport.

Résumé :

L'U.B. est l'unité principale du réseau de bibliothèques de l'université de Lund. Ce réseau fortement décentralisé comprenant plus de 150 bibliothèques de départements et de facultés, en est à un stade où un changement organisationnel doit impérativement intervenir. Un rapport écrit par des experts sur la situation préconise une centralisation : un organe centralisateur sera vraisemblablement créé et on parle de la possibilité de jonction des U.B.1 et 2. Mais la décision sur le choix de la nouvelle organisation, qui appartient en dernier ressort au recteur de l'université, sera prise en février 2000.

Summary :

U.B. is the main unit of the Lund university network of libraries. This highly decentralised network including more than 150 departmental and faculty libraries is in a stage where an organisational change must imperatively intervene. A report written by experts on the situation recommends a centralization : a centralizing organ will probably be created and there is a possibility of a junction of the U.B.1 and 2. But the decision on the choice of the new organisation, that belongs to the university's rector in a last resort, will be taken in february 2000.

Descripteurs Rameau :

- Universitetsbiblioteket (Lund, Suède).
- Bibliothèque universitaire**administration.
- Bibliothèque universitaire** réorganisation.

Keywords :

- Universitetsbiblioteket (Lund, Suède).
- University library**administration.
- University library**reorganisation.

Sommaire.

Introduction.....p.6

I- La bibliothèque universitaire de lund

A- Présentation générale

1) L'évolution.....p.6

- Historique

- Les réorganisations successives.....p.7

2) L'organisation actuelle.....p.8

- Les différentes unités de la bibliothèque universitaire : U.B.1, U.B.2, U.B.3, U.B.I.T.....p.9

- Les bibliothèques de départements et de facultés.....p.12

- Finn le lien entre toutes ces bibliothèques.....p.13

3) Le fonctionnement.....p.14

- Le financement

- Le personnel

- Les missions et statuts.....p.15

B- L' U.B. : un lieu de ressources

1) Les collections.....p.16

- Les acquisitions

- Le classement.....p.17

2) Les services au public.....p.17

- Le public desservi

- Les catalogues

- Le P.E.B.....p.18

- Les documents électroniques

I- La réorganisation du réseau de bibliothèques

A- L'évaluation de la situation

- 1) Les progrès depuis la création du réseau.....p.19
- 2) Les problèmes qui existent encore.....p.20
- 3) Les sources de tension entre les facultés et la bibliothèque universitaire

B- La détermination de l'organisation future

- 1) Vers une recentralisationp.21
 - La jonction des U.B.1 et 2
 - La création d'un organe centralisateur
 - La fusion des bibliothèques départementales de trop petite taille en unités de taille moyenne
- 2) La place de l'U.B. dans le réseau.....p.22

Les services spécifiques offerts

Un membre comme les autres

Conclusion.....p.23

Annexes.

Introduction

L'université de Lund est la plus grande institution de recherche et d'enseignement supérieur de Suède tant en nombre d'étudiants inscrits qu'au vu du montant des subventions accordées pour la recherche. Elle est au nombre des plus grandes de la Scandinavie. C'est aussi l'une des plus anciennes, elle est en effet composée de facultés et d'instituts qui se sont créés au cours des siècles et qui couvrent maintenant tous les domaines du savoir, de la théologie aux nouvelles technologies. Elle a été la troisième université à être fondée en Suède au 17^{ème} siècle¹ et a été influencée par le modèle des universités allemandes. Sa bibliothèque, dépositaire légale pour tous les imprimés suédois depuis cette époque, contient de riches collections et est de ce fait une gardienne du patrimoine national.

Actuellement le réseau de bibliothèques de l'université, sous la pression des facultés, est en train de se préparer à une grande réorganisation. Il sera dressé un état descriptif de ces bibliothèques avant que soient présentés les changements organisationnels qui vont les affecter.

I-La bibliothèque universitaire de Lund.

A-Présentation générale.

1) L'évolution.

*** Historique**

Après le traité de Roskilde² en 1658, par lequel les danois ont cédé la Scanie³ à la Suède, une des plus importantes mesures prises par le gouvernement suédois fut la création d'une université à Lund. Elle fut fondée en 1666 et inaugurée en 1668. Il

¹ La partie nord de l'Allemagne appartenait à la Suède au 15^{ème} siècle et l'université de Greifswald y fut fondée vers 1453. Mais au 17^{ème} siècle cette région n'appartenait plus à la Suède, nous ne comptons donc pas cette université comme suédoise. L'Université d'Uppsala au nord de Stockholm est la première à être fondée en 1477, puis celle d'Åbo en Finlande (la Suède au 17^{ème} siècle comprenait la Finlande actuelle) a été fondée en 1640, vient ensuite celle de Lund qui est fondée en 1666.

² Roskilde est une ville du Danemark.

³ La Scanie est la région située le plus au sud de la Suède, La ville de Lund s'y trouve.

n'existait alors pas de bibliothèque, et les étudiants utilisaient celle de la cathédrale. C'est en 1671 que fut créée la bibliothèque universitaire à partir de la collection d'ouvrages au nombre d'environ 300 qui constituaient le fonds de la bibliothèque de la cathédrale de la ville. Cette collection avait été bâtie au Moyen Âge à partir de donations du clergé et de monastères.

Puis, entre 1676 et 1679, durant la guerre entre la Suède et le Danemark, l'université fut fermée. C'est au 18^{ème} siècle, siècle des lumières qu'elle devint florissante. Pendant longtemps la bibliothèque universitaire fut réservée aux professeurs, c'est seulement depuis 1749 qu'il fut décidé qu'elle ouvrirait trois fois par semaine pour les étudiants. Vers la fin du 18^{ème} siècle elle contenait environ 18 000 ouvrages ; la collection a doublé vers 1829.

Au départ l'agrandissement de ces collections se fit surtout grâce à d'importantes donations ou par l'ajout de collections privées issues de confiscations d'Etat. Au fil des siècles l'université s'est agrandie en s'intégrant à la ville, les différents départements et leurs bibliothèques sont en effet parsemés dans Lund⁴, essentiellement dans la partie nord.

C'est seulement au début du 19^{ème} siècle qu'une réelle politique de développement des fonds des bibliothèques universitaires fut instaurée en Suède.

En 1965 a été créé le Conseil National pour les bibliothèques d'étude chargé des questions d'acquisition, de préservation des livres, de l'activité bibliographique, et de l'ergonomie dans les bibliothèques. Enfin, dans les années 70, dans le cadre de la décentralisation, le gouvernement a effectué une large délégation de pouvoirs aux universités.

*** Les réorganisations successives.**

Depuis sa création au 17^{ème} siècle jusqu'au milieu du 20^{ème} siècle les structures et l'organisation interne de l'université et de la bibliothèque n'ont pratiquement pas bougé. Mais dans les années soixante-dix, avec l'entrée en masse des étudiants à l'Université, des changements se sont imposés. Une réforme de l'éducation est intervenue en 1977 qui a démocratisé le système de gouvernement interne de l'université : des représentants

⁴ Voir annexe 1.

des étudiants et du personnel technique et administratif ont eu le droit de vote dans les organes décisionnels des départements et de l'université. La vieille structure hiérarchique inspirée de l'organisation des monastères moyenâgeux disparaissait .

Durant la décennie qui a suivi la réforme différents modèles organisationnels ont été testés à l'université de Lund, la tendance générale était cependant à la décentralisation vers le niveau des facultés et autres larges unités, et par la suite au niveau des départements.

En 1988, sur une proposition du comité de direction de l'université un groupe de travail étudie les problèmes que rencontrent les U.B.1 et 2 devant l'accroissement des collections. Le rapport qui en ressort préconise une reconstruction urgente des U.B. afin que les ressources des deux bibliothèques soient mieux utilisées par les usagers, pour que le personnel ait de meilleures conditions de travail, et les collections plus d'espace. En 1993 quelques unes de ces suggestions sont mises en oeuvre dans les deux bibliothèques.

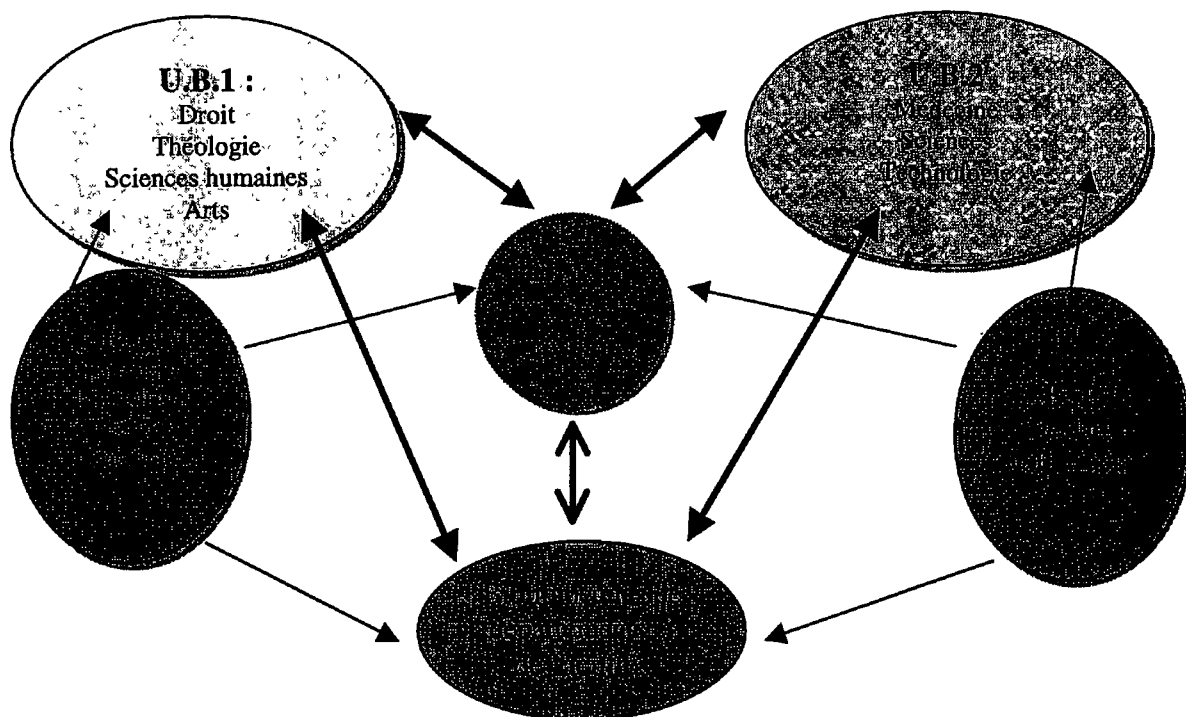
Aujourd'hui les 300 départements à Lund et à Malmö sont organisés en 8 divisions : l'institut de technologie (LTH), les sciences naturelles, le droit, les sciences sociales et politiques, la médecine, la chirurgie dentaire à Malmö, les arts et la théologie, les écoles d'enseignement de musique et de théâtre à Malmö.

Le management du personnel a aussi évolué, ainsi le directeur actuel, à son arrivée a voulu changer l'organisation par fonctions de la bibliothèque pour une meilleure prise en compte du public. Il a mis en place un roulement du personnel qui devait travailler dans plusieurs services et être de temps en temps au contact du public. Les membres du personnel échappaient ainsi à la routine dans leur travail, étaient plus efficaces et avaient une vue des différents services de la bibliothèque et surtout se sentaient concernés par la bonne marche du travail de l'établissement dans son entier, et pas seulement par leur propre service.

L'évolution des carrières a aussi changé, maintenant les cadres et les experts restent trois années sur un même poste, s'ils donnent satisfaction ils peuvent rester trois années de plus, mais c'est un maximum. Ils doivent ensuite encadrer un autre service.

2) L'organisation actuelle.

La bibliothèque universitaire est formée de quatre divisions : l' U.B.1⁵, l'U.B.2, l'U.B.gem et l'U.B.I.T. Les U.B.1 et 2 sont les principales divisions. Elle comprend aussi plus de 150 bibliothèques de facultés ou de départements sur un site éclaté. L'université avec ses huit facultés et les écoles spécialisées est une organisation hautement décentralisée.



*** Les unités de la bibliothèque universitaire elle-même.⁶**

* L'U.B.1 ⁷est la bibliothèque desservant les facultés de droit, de théologie, de sciences sociales et d'arts. C'est le bâtiment principal de la bibliothèque universitaire, car il abrite aussi la direction générale de la bibliothèque universitaire avec son service administratif. L'U.B.1 est située en un point stratégique du campus universitaire : le centre.

La première vraie bibliothèque de l'Université fut ouverte en 1688 et se trouvait dans la maison du roi à Lundagård⁸.

⁵ U.B. est une abréviation pour Universitetsbiblioteket qui signifie : la bibliothèque universitaire. Cette abréviation sera utilisée par la suite dans le rapport.

⁶ Il y a encore un an l'U.B. comprenait une division supplémentaire : l'U.B.3, la bibliothèque de manuels de cours qui a fermé en 1998 pour des raisons essentiellement économiques.

⁷ Voir l'annexe 2.

⁸ Le bâtiment est situé près de la cathédrale de Lund.

Le bâtiment initial de l'actuelle bibliothèque a été construit en 1907, et les collections d'ouvrages au nombre d'environ 250 000 à 300 000 volumes y ont été amenées de Lundagård où elles se trouvaient depuis 1690. Au fil des besoins, des ajouts ont été faits à ce bâtiment.

Ainsi en 1931 une tour pour les livres a été ajoutée à l'arrière du bâtiment, puis une nouvelle partie entourant la tour a été bâtie en 1957, enfin un étage a été bâti sur cette partie en 1994 pour abriter les services administratifs. De 1950 à 1974 la bibliothèque est constamment agrandie et des dépôts de livres sont construits. Le bâtiment de la bibliothèque universitaire a eu une évolution qui accompagnait celle de l'université, avec néanmoins un décalage dans le temps.

L'U.B.1 abrite les services suivants :

- * Le service des acquisitions et du catalogage chargé de ces deux missions pour l'ensemble des bibliothèques des facultés qui dépendent d'elle.

- * Le service de la reliure servant également le réseau de ces bibliothèques.

- * le service de prêt et de P.E.B. fournissant aux bibliothèques demandeuses non seulement les ouvrages se trouvant à l'U.B.1, mais aussi ceux se trouvant dans les autres bibliothèques du réseau, ceci grâce à un service de poste interne à l'université.

- * Le service d'information.

- * Le service des magasins chargé de répondre aux demandes de prêts et de P.E.B.

- * Le service administratif.

Pour le public, l'U.B.1 offre des ouvrages en libre accès depuis une vingtaine d'années, 300 places assises, 40 PC, donnant accès aux catalogues Lolita ou Libris, aux bases de données, et à internet pour trois d'entre eux.

Des salles de travail en groupe, un service pour les chercheurs qui peuvent avoir chacun une

armoire dans laquelle ils rangent les livres qui servent à leur recherche.

Une salle de travail individuel (la salle Tegnér).⁹

Une salle proposant aux étudiants uniquement des livres de cours, une salle des périodiques. Les livres commandés en magasin sont mis à la disposition du public dans une salle où les documents sont classés par ordre alphabétique du nom de l'emprunteur ;

⁹ Voir l'annexe2.

pour les prêts entre bibliothèques, les ouvrages sont en accès indirect à la banque de prêt.

Les commandes sont effectuées en direction des magasins sur des bordereaux et les documents sont disponibles à midi chaque jour. L'attente est d'une demi-journée à une journée. Cette bibliothèque a plus de 2 000 visiteurs par jour et plus de 600 demandes sont faites par jour pour des ouvrages se trouvant en magasin. Plus de 99% des ouvrages de la bibliothèque se trouvent en magasin ou dans les dépôts¹⁰.

* L'U.B.2¹¹ est située géographiquement à environ 800 mètres de l'U.B.1 et est chargée de desservir les facultés de sciences, de technologie et de médecine. Elle est entourée par l'institut de technologie et par les départements de mathématiques et de sciences. Son grand avantage est qu'elle est une bibliothèque où les étudiants, les chercheurs et les professeurs peuvent chercher eux-mêmes leurs documents dans les magasins. L'U.B.2 est aussi une bibliothèque de cours pour la faculté de technologie et un centre de photocopies.

Elle a été inaugurée en 1977 et abrite les services suivants :

- Le prêt qui comprend le prêt sur place et le prêt entre bibliothèques, c'est à dire à destination ou en provenance d'autres bibliothèques.
- Le service d'information qui est divisé en quatre parties : le bureau et les collections de référence, la recherche en ligne, la formation des utilisateurs et la recherche sur le web à destination des compagnies et des chercheurs.
- Le service des magasins
- le service de la photocopie qui est une source de rentrée d'argent importante chaque année pour l'U.B.
- Le service des acquisitions et du catalogage qui n'existait pas à l'origine et qui a été décentralisé en 1989.

Dès son ouverture elle a proposé au public des collections en libre accès et un grand nombre de places assises : 160. Les périodiques prédominent et quelques 100 000 articles sont copiés chaque année, pour la plupart par les utilisateurs eux-mêmes. Seuls les documents les plus récents sont disponibles immédiatement.

¹⁰ Les documents peu consultés sont au bout d'un certain temps stockés dans des dépôts se trouvant en divers endroits de la ville, notamment à Sparta, quartier industriel proche de l'U.B.2.

¹¹ Voir l'annexe2.

Beaucoup de banques de données sont disponibles sur cdrom, des stations de travail sur internet sont proposées au public. L'U.B. 2 a construit une bibliothèque électronique¹² accessible via le réseau. Elle offre ses services aux utilisateurs de l'Université et aussi au grand public. Des formations à la recherche d'informations et à l'utilisation des catalogues et des banques de données sont dispensées par les spécialistes de l'information de la bibliothèque.

Elle accueille chaque jour environ 1 500 visiteurs, mais beaucoup de chercheurs utilisent la bibliothèque sans s'y rendre physiquement, car la recherche et la commande de documents peuvent être faites en ligne.

L'U.B.2 collabore avec plus de 100 bibliothèques.

* L'U.B.gem c'est le service des journaux et des documents spécialisés :

L'U.B. 4, le bâtiment abritant les journaux a été décentralisé depuis 1974 et est situé dans les environs de l'U.B.2. Il contient environ 300 journaux suédois et quelques journaux étrangers du 19ème siècle. (Les plus anciens sont gardés à l'U.B.1). Ces journaux sont disponibles sur microfilms ou sur le document original.

- Le service du dépôt légal qui prend en charge les ouvrages envoyés par les imprimeurs et les éditeurs.
- Le service des documents non catalogués qui est une partie du service du dépôt légal et qui, on peut le dire, constitue un miroir de la société.

Beaucoup des imprimés reçus ne peuvent pas être classés dans les catégories des livres ou des périodiques : rapports annuels, lettres paroissiales, horaires de trains, catalogues de vente...Ce matériel est appelé "éphémères" ou encore "publications non cataloguées". Ce service est resté fermé au public cette année pour cause de manque de personnel.

- Le service des manuscrits et des supports autres qu'imprimés qui comporte aussi les photographies, les cartes, les archives, les incunables¹³. C'est une source importante de manuscrits sur l'histoire du Danemark, et elle forme une bibliothèque dans la bibliothèque avec sa propre salle de lecture et son bureau de prêt.

¹² Voir l'annexe 2.

¹³ Le premier livre suédois a été publié en 1483. En Suède et au Danemark sont considérés comme incunables tous les livres publiés entre cette date et 1600 à cause de leur rareté.

* L'U.B. I.T. pour les nouvelles technologies. Cette division comporte deux services : Netlab et U.B. media.

- Net lab est le département de la recherche et du développement de projets . Ses objectifs sont de promouvoir l'information en réseau, de suivre et de contribuer au développement technique et méthodologique en science de l'information.

Netlab a initié le projet de la bibliothèque électronique qui a vu le jour au printemps 1992 et dont le but était de construire une collection organisée de ressources électroniques et de services pour les chercheurs, les étudiants et les professeurs de l'Université de Lund.

D'autre part Net lab crée ou participe à des projets avec des organisations des pays nordiques, l'europe et les U.S.A.

- U.B. media : c'est le département de la photocopie et de l'image. Il se trouve physiquement dans le bâtiment de l'U.B.1, mais un membre du personnel de ce département travaille en permanence à l'U.B.2.

*** Les bibliothèques de départements ou de facultés.**

Ces bibliothèques sont situées sur tout le campus et varient en taille . De plus leurs horaires d'ouverture sont très divers, ainsi que la composition de leur personnel et de leurs collections.

Elles sont au nombre d'environ 150, ce qui représente une décentralisation extrêmement poussée et rend le travail en réseau difficile. Mais elles se sont peu à peu intégrées au réseau informatisé de bibliothèques de l'Université pour 91 d'entre elles¹⁴.

Cependant certaines bibliothèques sur le campus ne dépendent pas de l'université, tel est le cas de la bibliothèque de l'Institut international de l'environnement, de celles du centre pour les études des femmes et de l'Académie de musique à malmö.

Les différentes facultés sont directement financées par le gouvernement, et contrôlent en principe le travail de la bibliothèque principale à travers les comités de bibliothèque de chaque faculté en les guidant pour les acquisitions et le service aux usagers.

¹⁴ Voir annexe 3.

*** Finn.**

Finn¹⁵ est le nom donné aux services coordonnés des bibliothèques de l'université de Lund qui sont presque 100 reliées entre elles par des liens formels ou informels. C'est un département de la bibliothèque universitaire directement subordonné à un conservateur.

Finn est aussi un réseau informatisé qui diffuse l'information et les services des bibliothèques à tous ceux qui travaillent et étudient à l'Université. Pour promouvoir la coordination et la coopération dans le réseau, son budget pour 1999 était de 7 082 000 couronnes. Ces fonds sont gérés selon un plan d'action, ce dernier, pour 1999, visait divers objectifs :

- Le développement de la qualité : les critères d'appartenance au réseau de bibliothèques de l'Université sont en train d'être déterminés.
- Le comité de direction de l'Université a décidé d'étudier l'organisation des bibliothèques durant l'année 1999. En coopération avec l'unité d'évaluation de l'Université une étude des usagers du réseau est menée.
- Les statistiques : chaque bibliothèque du réseau devra fournir régulièrement des statistiques. Elles seront réunies dans une base de données.
- Lolita et la bibliothèque électronique :

En 1999 le HP hardware sur lequel fonctionne le système intégré de bibliothèques VTLS¹⁶ sera changé pour HP 9000 qui utilise le système Unix, et les bases de données seront converties. La recherche sera facilitée car plus rapide.

3)Le fonctionnement.

*** le financement.**

Dans les années 1984-86 un nouveau système de financement de la bibliothèque universitaire de Lund est discuté, l'université décentralisée nécessite un système de financement plus détaillé et direct. Ainsi en 1986 les budgets d'acquisition d'ouvrages parviennent directement de l'université aux facultés. Les services des utilisateurs sont

¹⁵ Finn est le nom d'un géant, héros de la mythologie suédoise qui aurait bâti la cathédrale de Lund en quelques jours. Celà se serait passé au 11ème siècle. Sa statue est visible aujourd'hui dans le sous-sol de la cathédrale. Le fait que le nom d'un bâtisseur de cathédrale ait été choisi pour le réseau de bibliothèques tient-il au fait qu'en Suède existe une église d'Etat (et ce jusqu'au 31 décembre 1999) ou celà révèle-t-il simplement un attachement à la mythologie ?

Finn signifie également "trouver" en suédois.

¹⁶ VTLS : Virginia tech library system.

financés aux facultés en fonction de l'utilisation de leur bibliothèque. La bibliothèque universitaire de Lund est réorganisée pour passer d'une organisation par fonction à une organisation orientée vers l'utilisateur.

L'U.B. est financée par l'Université de Lund qui a un budget d'environ 4 milliards de couronnes pour la recherche, l'équipement, la bibliothèque et les services (92 000 000 de couronnes pour l'U.B.) . Elle est aussi directement financée par les facultés et départements pour les acquisitions d'ouvrages dans leur domaine¹⁷.

Bien qu'étant une bibliothèque de dépôt légal, elle ne reçoit aucun financement de l'Etat pour l'entretien des collections.

Le personnel.

L'université comptait en 1997 6170 employés sur 5795 postes à temps plein. Le personnel de l'U.B. est intégré au personnel de l'université.

L'U.B.1 emploie une soixantaine de personnes.

L'U.B.2 employait à l'origine 14 personnes. Aujourd'hui 36 postes à temps plein existent pour 40 personnes. L'Université, qui a récemment procédé à une restriction du personnel, préférerait qu'il n'y ait que 33 postes, mais pour l'instant l'U.B.2 fonctionne comme celà. Les étudiants qui étaient employés pour les travaux de routine ont été remerciés, et les employés doivent maintenant effectuer ce travail en plus, ce qui est considéré comme une sous-utilisation des compétences du personnel.

*** Les missions et les statuts.**

La direction de l'université est le plus haut organe de prise de décision, il consiste en représentants des professeurs, des étudiants et des intérêts publics, ces derniers constituant la majorité des membres.

La bibliothèque universitaire de lund est premièrement une bibliothèque de recherche, c'est aussi une bibliothèque de dépôt légal et la bibliothèque nationale de prêt pour les imprimés suédois, elle sert également de dépôt pour les publications des Nations Unies.

*** Une bibliothèque de recherche**

¹⁷ Voir l'annexe 6

Avec de nouvelles missions¹⁸ depuis l'existence du réseau qui seront résumées ici :
Rendre les ressources des différentes bibliothèques du réseau disponibles sur tout le campus, développer les technologies, l'infrastructure I.T. et la bibliothèque électronique, développer des projets, être experte en recherche sur les bases de données, avoir des connaissances expertes en catalogage, en développement des collections, faire le P.E.B. et la distribution primaire des documents, la restauration d'ouvrages, la formation des utilisateurs, du personnel, intégrer dans les établissements les formations à la recherche d'information, assurer la fourniture des documents imprimés et électroniques. La BU a également des responsabilités spéciales pour le matériel suédois et celui créé par l'Université de Lund (thèses...), elle a des fonctions expertes, des fonctions administratives, et enfin l'U.B. doit être une bibliothèque dans le réseau.

* Le dépôt légal

La bibliothèque universitaire de Lund a au niveau national une mission de depositaire légal de tous les imprimés suédois, au même titre que les bibliothèques universitaires d'Uppsala, de Göteborg, de Linköping, d'Umeå, de Stockholm et que la bibliothèque royale de Stockholm. C'est en 1661 que le dépôt légal, un des plus précoces en Europe est ordonné, mais à cette époque en Suède, contrairement à la Grande-Bretagne par exemple, il concernait uniquement les imprimeurs et pas les éditeurs.

Les imprimeurs doivent alors envoyer à la "Royal Chancery" deux exemplaires de tout ce qu'ils impriment : les livres, les périodiques, les cartes, les partitions musicales, les rapports annuels, les affiches, les objets imprimés... etc.

Aucune distinction n'était faite entre les publications à usage public et celles à usage privé. C'est en 1690 que cette obligation fut étendue à la bibliothèque universitaire de Lund.

Jusqu'au 18ème cette obligation n'était pas respectée par tous les imprimeurs.

* La mise à la disposition du public de tous les imprimés suédois

L'U.B. de Lund est une bibliothèque nationale de prêt pour les publications suédoises¹⁹, ce qui signifie qu'elle reçoit, enregistre, garde et rend disponibles pour le prêt et le

¹⁸ les missions ont été précisées il y a environ 2 ans et formalisées dans un document "Ubs roll i biblioteksnätverket vid Lunds universitet" ou " Le rôle de la BU dans le réseau de bibliothèques de l'Université de Lund". Voir l'annexe 5.

P.E.B. tous les ouvrages imprimés en Suède ou publiés par un éditeur suédois. Elle est la seule, avec la bibliothèque royale de Stockholm, à remplir ce rôle, et ce depuis 1979.

* Le dépôt des Nations Unies

La bibliothèque universitaire de Lund est aussi dépositaire pour les publications des Nations Unies. Les ouvrages des organisations principales des nations Unies, des commissions économiques régionales et de certaines sub-organisations y sont déposés : comptes-rendus de réunions, résolutions, rapports, analyses, statistiques sur tous les sujets couverts par les Nations unies.

B-L'U.B. : un lieu de ressources.

1) Les collections

Il y a approximativement 4 500 000 volumes dans les collections des U.B.1 et 2, y compris les manuscrits et les incunables. L'accroissement annuel est à peu près de 1 200 mètres linéaires par an (ce qui représente plus de 45 000 volumes). Les facultés quant à elles n'ont pas comptabilisé le nombre d'ouvrages en leurs murs, mais on les estime à entre 1 000 000 et 1 500 000.

*** Les acquisitions**

Les documents entrent à la bibliothèque par différents moyens : les achats, les dons, le dépôt légal.

Les achats : les facultés donnent à l'U.B. une somme d'argent pour l'acquisition d'ouvrages dans leur domaine. Le montant de cette somme diffère selon les besoins des facultés, ainsi la faculté d'humanités et de théologie a donné à l'U.B. un budget de 3 200 000 sek, celle de sciences sociales a donné 2 300 000 sek, celle de droit 350 000 sek pour l'abonnement à des périodiques uniquement.

Le dépôt légal : voir page précédente.

¹⁹ L'U.B. de Lund a pu être choisie pour remplir ce rôle car le siège de l'Académie suédoise s'y trouve : la "Svenska Akademiens ord bok" qui travaille actuellement à la réalisation d'une encyclopédie commencée en 1893 à la lettre A et qui en est aujourd'hui à la lettre S. Cette académie a besoin d'avoir à sa disposition tous les imprimés suédois. D'autre part l'éditeur de cette encyclopédie réside à Lund.

Les dons : il s'agit principalement de dons de collections entières appartenant à une personnalité ou de la correspondance de diplomates, de professeurs ou d'hommes politiques, d'archives de famille datant du 17ème ou du 18ème siècle.

*** Le classement**

La classification utilisée en Suède est spécifique²⁰ et elle est aussi bien utilisée en B.M. qu'en B.U. et a été mise au point en 1915 par la S.A.B. : "Sverige allmena biblioteks förening", l'association des bibliothèques suédoises.

La classification est décrite dans trois ouvrages : les tables générales, un volume par ordre alphabétique et un par sujet. Elle est composée de 22 classes principales marquées d'une simple lettre capitale, les divisions et subdivisions sont notées avec des lettres minuscules et des numéros. Dans les magasins, pour une meilleure utilisation de l'espace, ce classement est juxtaposé à un classement par format. Une révision de cette classification a eu lieu en 1956 avec l'apparition de nouveaux domaines du savoir comme l'informatisation, la technologie...

2) Les services au public.

*** Le public desservi.**

L'U.B. dessert actuellement environ 35 000 professeurs, chercheurs et étudiants de l'université, mais aussi le grand public. Le nombre d'étudiants est d'environ 34 000.

Les diverses sections de la bibliothèque reçoivent approximativement un demi million de visiteurs par an.

D'autre part, par le système de prêt national et international l'université de Lund est en contact avec d'autres bibliothèques pour le prêt d'ouvrages. La bibliothèque universitaire est une porte ouverte sur les bibliothèques et les bases de données dans le monde entier.

*** Les catalogues.**

Par le biais du catalogue LOLITA²¹ qui est le catalogue local des bibliothèques de l'Université de Lund créé en 1989, tous les ouvrages depuis 1976 dans le réseau de bibliothèques de Lund sont visibles par les usagers, qu'ils se trouvent dans l'U.B. ou

²⁰ Voir l'annexe 4.

dans une bibliothèque de faculté ou de département²². Les chercheurs peuvent trouver, localiser et commander des ouvrages directement depuis leur bureau : c'est un système de prêt informatisé.

Les ouvrages imprimés avant 1976 sont visibles dans deux catalogues différents :

- le catalogue couvrant la période jusqu'à 1957 pour les ouvrages imprimés avant 1958.
- le catalogue couvrant la période de 1958 à 1976.

Mais beaucoup d'ouvrages se trouvant dans des bibliothèques de département ou de facultés ne sont pas encore aujourd'hui visibles dans LOLITA, car ces bibliothèques n'ont pas toutes effectué le catalogage informatisé de leurs ouvrages.

Pour les ouvrages antérieurs à l'année 1800 une base de données spéciale est en train d'être réalisée.

Le catalogue LIBRIS est le catalogue national suédois pour les bibliothèques de recherche, et les ouvrages recensés dans LOLITA s'y trouvent. Ce catalogue recense les ouvrages des bibliothèques de recherche des 25-30 dernières années en Suède.

Les notices bibliographiques de Libris sont récupérées par l'U.B. et adaptées localement. 33 bibliothèques de recherche suédoises participent à ce réseau de catalogage. Le système utilise des bibliographies informatisées britanniques et américaines (MARC).

*** Le P.E.B.**

C'est un service centralisé dans les U.B.1 et 2.

Les étudiants n'ont droit qu'au prêt entre les bibliothèques nationales, mais les professeurs et les chercheurs bénéficient du prêt entre les bibliothèques scandinaves (gratuit) et internationales (payant).

Pour le P.E.B. national le temps d'attente entre la commande et la réception de l'ouvrage est de deux à trois semaines, et pour les autres il peut aller jusqu'à 6 mois. C'est un service très apprécié et revendiqué par les bibliothèques de facultés qui voudraient qu'il soit décentralisé.

*** Les documents électroniques.**

²¹ LOLITA : "Lund on line i tjänst alltid" ou "Lund en ligne toujours en service".

²² Pour l'instant seulement 35 bibliothèques de départements participent à LOLITA.

C'est surtout l'U.B.2 qui a la mission de développer la bibliothèque électronique car cela concerne de très près les facultés de médecine, de science et de technologie qui ont des besoins d'information très fraîche.

L'U.B.2 vient d'ouvrir pour le public du campus un service qu'elle est la seule en Suède à offrir : D.A.D.S.²³ ouvert au public en septembre 1999, ce système contient des données bibliographiques : résumés, plein texte ou sommaires de revues. L'accès aux bases de données se fait via www et les données sont collectées de différentes sources : INSPEC, SwetScan, Elsevier, Academic Press, SIAM et Springer.

II-La réorganisation du réseau de bibliothèques.²⁴

On l'a vu, au fil du temps l'université s'est développée, cela a abouti à une structure décentralisée, une dispersion géographique et un conflit de pouvoir entre la B.U. et les facultés. Les bibliothèques ont été créées comme des structures propres aux facultés ou aux départements et elles ont travaillé à la satisfaction des besoins de leur communauté d'utilisateurs uniquement.

Durant le début de l'année 1999 une étude de l'organisation des bibliothèques de l'université de Lund avait été programmée par le comité de direction de l'université. Elle consista essentiellement en des recherches et des interviews auprès du personnel et des étudiants de l'université, complétées par des visites à l'université en mai-juin 1999. A l'issue de cette étude un rapport a été remis à l'université faisant état de la situation et donnant des recommandations pour améliorer la situation.

On peut axer l'étude de l'existant autour de trois principaux thèmes :

- les progrès accomplis dans les services des bibliothèques depuis les cinq dernières années
- les problèmes qui existent encore
- les sources de tension entre les facultés et le service central des bibliothèques.

Voyons tout de suite ce qui ressort de l'évaluation de la situation avant de voir quelle organisation future se dessine pour les bibliothèques de l'université de Lund.

²³ DADS : Digital article database service. Système acheté au Danemark.

²⁴ Cette partie ne sera pas développée de manière importante ici, car elle fera l'objet du mémoire d'étude.

A- L'évaluation de la situation.

1) Les progrès accomplis depuis la création du réseau.

Il est indéniable que depuis 1994 d'importants progrès ont été accomplis dans le service public à l'université et beaucoup de ceux-ci peuvent être attribués au développement du réseau de bibliothèques. La participation de 35 bibliothèques de département au catalogue LOLITA est un exemple à citer. Quelques 28 bibliothèques départementales partagent un système d'ordinateurs commun pour la circulation des ouvrages. L'accès physique aux différentes bibliothèques du réseau a fait des progrès avec le relâchement partiel des restrictions au droit des "extérieurs" à utiliser les bibliothèques départementales. Dans certains cas, des arrangements ont été conclus entre les facultés et la direction des bibliothèques.

Maintenant le personnel et étudiants ont accès à des banques de données incluant du texte intégral. Le site web de la bibliothèque est la porte d'accès à toutes ces ressources.

2) Les problèmes qui existent.

Cependant certains aspects du service sont en déclin, particulièrement aux U.B.1 et 2. La réduction du personnel et du budget d'acquisition sont les causes qui affectent le plus ces services. Les heures d'ouverture au public ont été réduites dans les deux bibliothèques, à l'U.B.1 les livres sont retirés des magasins seulement une fois par jour, ce qui rend le délai d'attente plus long. Les réductions de personnel ont le plus touché de jeunes bibliothécaires enthousiastes appelés à développer leur service.

En certains endroits le concept en réseau a été bien accueilli et l'esprit de réseau développé, mais des attitudes conservatrices demeurent par ailleurs.

Le nombre d'heures d'ouverture de certaines bibliothèques départementales reste très limité et leur accès souvent restreint. Il existe aussi en certains endroits un refus d'avoir une vue corporative des services des bibliothèques : certains continuent à servir leurs intérêts sans tenir compte des besoins de leurs étudiants ou de leurs collègues d'autres départements.

3) Les sources de tension entre les facultés et le service central des bibliothèques.

Il n'y a pas à proprement parler de véritable opposition au concept de réseau de bibliothèques, mais dans beaucoup de facultés on pense que le service des bibliothèques, sans ce réseau, serait encore plus décentralisé. Le rôle des bibliothèques centrales U.B.1 et 2 est sérieusement remis en question. Certaines facultés ont diminué leur apport financier aux U.B.1 et 2. La faculté de médecine a d'ores et déjà fait savoir qu'elle veut être totalement indépendante.

D'un certain point de vue, ces tensions reflètent simplement une pression financière, comme c'est le cas dans la plupart des universités de Suède.

Les facultés semblent croire qu'elles peuvent avoir des services de bibliothèques à un prix de revient moins élevé et plus effectifs que ceux de la bibliothèque centrale.

D'un autre point de vue le problème résiderait fondamentalement dans le manque de clarté à propos de la responsabilité du management et du développement, et aussi sur le rôle dans le réseau des U.B.1 et 2.

Il paraît évident qu'un accord sur ces points pourrait faire avancer les choses.

A- La détermination de l'organisation future.

Bien sûr aucune décision n'a pour l'instant été prise, mais des projets sont déjà à l'étude, ce qui laisse entrevoir quelques pans de ce que sera l'organisation future.

1) Vers une recentralisation.

Arrivée à ce niveau élevé de décentralisation, la bibliothèque universitaire doit, si elle veut rester forte, recentraliser certaines fonctions et mettre en avant ses spécificités. Elle doit cependant être un membre comme les autres dans le réseau de bibliothèques.

- La jonction des U.B. 1 et 2 est prévue prochainement et le local actuel de l'U.B. 2 deviendrait une bibliothèque pour la faculté de technologie. La faculté de médecine

disposerait de sa propre bibliothèque de faculté au sein de l'hôpital dans les années à venir ; la faculté de sciences aurait de même des bibliothèques en ses murs.

- D'autre part la création d'un organe centralisateur est prévue dont les missions ne sont pas définies pour l'instant. Mais, plus qu'un organe de contrôle, il s'agira d'un organe d'aide qui dirigera le réseau en lui fournissant des services, il sera mandaté pour s'occuper des questions financières. Cette station aura une direction séparée de celle des U.B. 1 et 2 avec un comité composé de représentants des différentes divisions : U.B. et départements. Ses principales fonctions seraient la négociation sur le niveau des services, la politique de négociation des contrats avec les organisations extérieures et les autres réseaux de bibliothèques, l'organisation de l'accès aux ressources électroniques, la gestion et le développement du catalogue LOLITA, il serait le leader dans le développement du système informatisé partagé, la formation à l'information en collaboration avec les bibliothèques de facultés et la coordination d'un programme de développement du personnel pour toutes les bibliothèques de facultés.

- La fusion des bibliothèques départementales de trop petite taille en unités de taille moyenne est en projet pour les bibliothèques de la faculté de science et aussi pour celles du département de langues. C'est un moyen de rationaliser et de rentabiliser la gestion du réseau.

2) La place de l'U.B. dans le réseau.

* La spécificité de ses services.

Les U.B. 1 et 2 contiennent d'importantes collections de grande valeur, personne ne peut imaginer que leur conservation peut dévoluer aux bibliothèques de départements. La fonction de l'U.B. est la préservation de ces collections historiques de livres et d'autres documents qui ont été assemblés durant des siècles et qui forment maintenant une partie de l'héritage national de la Suède.

La deuxième fonction de l'U.B. est d'être dépositaire du dépôt légal. De plus pour quelques bibliothèques de faculté comme celles des arts et des humanités où l'accès à des documents anciens est primordial, elle continuera à fonctionner comme bibliothèque principale.

L'U.B. sera aussi un point de coordination pour le P.E.B. qui est plus une fonction de bibliothèque, qu'un service de réseau. Elle sera de plus un espace de travail et d'apprentissage pour les étudiants.

* Un membre du réseau comme les autres.

En dehors de ces fonctions spécifiques, l'U.B. sera un membre du réseau au même titre que les autres bibliothèques ; il est essentiel de changer le modèle mental du réseau afin que les U.B. 1 et 2 ne soient plus vues comme "deux étoiles au centre de l'univers, mais comme des planètes partenaires".²⁵ Des lignes de connection doivent être dessinées entre les membres du réseau : interdépendance et coopération.

Conclusion

La décision finale de l'université concernant la réorganisation du réseau de ses bibliothèques est impatientement attendue. Le recteur la prendra durant le mois de février, on le sait beaucoup de choses vont changer dans le réseau des bibliothèques de l'université de Lund. Gageons que la pression des facultés ne fera pas oublier au recteur de l'université que c'est le meilleur service de l'utilisateur qui doit avant tout guider sa décision. L'U.B. doit en effet créer un environnement où le "client" est au centre, elle a de plus le devoir de développer les compétences de ce dernier à trouver l'information. En tout cas l'on peut noter que le réseau a apporté de grands bénéfices aux bibliothèques ; il est probable que son renforcement, en clarifiant le rôle de chacun de ses membres, est le plus sûr moyen de dissoudre les tensions actuelles entre les facultés et le centre représenté par les U.B. 1 et 2.

²⁵ Heseltine, Richard. Report on an evaluation of library services at the university of Lund, juin 1999.

ANNEXES

Sommaire des annexes.

- 1) Le site du réseau de bibliothèques de l'Université de Lund.....p.2
- 2) Images des bibliothèques de l'université de Lund.....p.4
- 3) Liste des bibliothèques participant au réseau.....p.13
- 4) Page de présentation de la classification suédoise S.A.B.....p.15
- 5) Document en suédois définissant les missions de l'U.B. depuis la création du réseau de bibliothèques.....p.16
- 6) Le budget de l'université pour 1999.....p.23
- 7) Le stage à la B.U. et la synthèse des interviews réalisées pour une évaluation qualitative des services des bibliothèques de l'Université.....p.25
- 8) Bibliographie.....p.39

Annexe 1 : Le campus de l'université de Lund.

* L'U.B.1

* L'U.B.2

* Tous les bâtiments de couleur sombre font partie de l'université de Lund, on le voit Lund est réellement une ville universitaire.

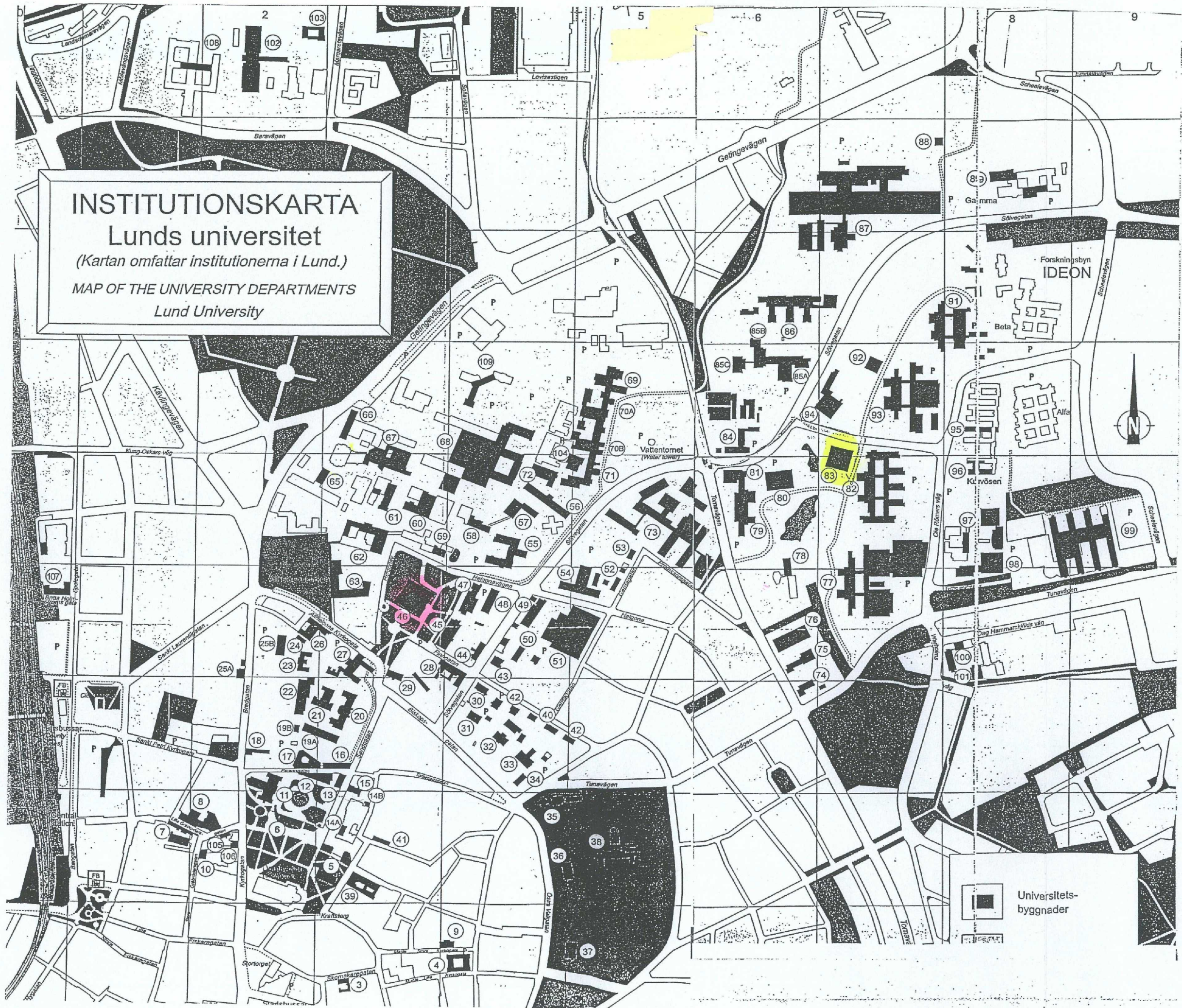
INSTITUTIONSKARTA

Lunds universitet

(Kartan omfattar institutionerna i Lund.)

MAP OF THE UNIVERSITY DEPARTMENTS

Lund University



Annexe 2 : Images des bibliothèques de l'université de Lund.

Vue de la façade avant du bâtiment principal de l'université de Lund.



Vue de la façade avant de l'U.B.1.



Vue du hall d'accueil de l'U.B.1.



Vue de la salle Tegnér, salle d'étude à l'U.B.1.



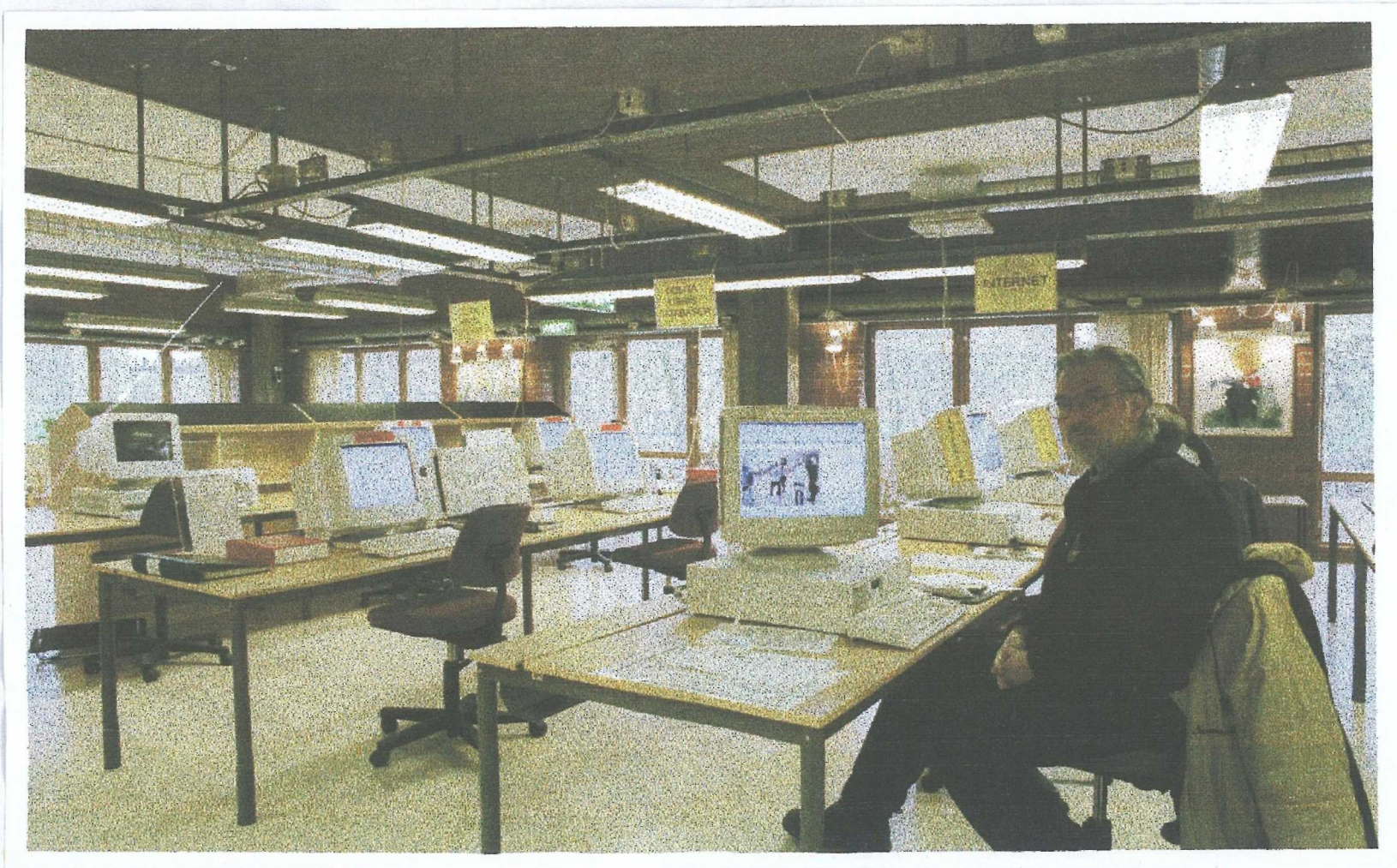
Vue de la façade avant de l'U.B.2.



Vue du rez de chaussée de l'U.B.2 avec au fond la banque de prêt et au premier plan les postes de consultation des catalogues informatisés.



La salle d'informatique de l'U.B.2.



Vue de travaux d'agrandissement du département de physique (faculté de sciences).



Annexe 3 :

Liste des bibliothèques participant au réseau :

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1) Astronomi | 31 Informationsteknologi |
| 2 Teoretisk fysik | 32 Kemisk apparatteknik |
| 3 Organisk kemi 1 | 33 Livsmedeltekni |
| 4 Oorganisk kemi 1 | 34 Livsmedelteknologi |
| 5 Analytisk kemi | 35 LTH-Helsingborg |
| 6 Biokemi | 36 Maskinelement |
| 7 Kosmisk och subatomär fysik | 37 Maskinkonstruktion |
| 8 Ekologiska | 38 Matematisk fysik |
| 9 Botaniska | 39 Mek. teknologi o. verktygsmaskiner |
| 10 Zoologiska | 40 Miljö och energisystem |
| 11 Elementarpartikelfysik | 41 Oorganisk kemi 2 |
| 12 Fysiologi botanik | 42 Reglerteknik |
| 13 Geobibliotek | 43 Teknisk akustik |
| 14 Datavetenskap | 44 Teknisk analytisk kemi |
| 15 fysik | 45 Teknisk logistik |
| 16 Matematik | 46 Teknisk microbiologi |
| 17 Matematisk statistik | 47 Teknisk vattenresurslära |
| 18 Kemicentrum | 48 Telekommunikationssystem |
| 19 Kärnfysik | 49 Teoretisk elektroteknik |
| 20 Arkitektur | 50 Tillämpad elektronik |
| 21 Bioteknik | 51 Trafik och samhällsplanering |
| 22 Brandteknik | 52 V-biblioteket Bygg |
| 23 Byggnadsekonomi | 53 Värme och kraftteknik |
| 24 Byggnadskonstruktionlära | 54 Värmeöverföring |
| 25 Elektrisk mätteknik | 55 Sjukgymnastik |
| 26 Fasta tillståndets fysik | 56 Vårdvetenskap |
| 27 HABITAT studier | 57 Logopedi och foniatri |
| 28 Mekanik | 58 Arkeologiska |
| 29 Ind. elektroteknik och automotion | 59 Ethnologiska |
| I30 Ind. näringslära och livsmedelkemi | 60 Filosofiska |

- 61 Historiska
- 62 Klassiska
- 63 Konst och musikvetenskap
- 64 Kulturvetenskaper
- 65 Litteraturvetenskapliga
- 66 Engelska
- 67 Finsk-ugriska
- 68 Lingvistik
- 69 Mellanösterns språk
- 70 Nordiska språk
- 71 Romanska
- 72 Slaviska
- 73 Tyska
- 74 Östasiatiska språk
- 75 Teologiska
- 76 Juridiska
- 77 Ekonomiska
- 78 Forskningspolitiska
- 79 Social och beteendevetenskapliga
- 80 Statistika
- 81 Statsvetenskapliga
- 82 Konsthögskolan
- 83 Musikhögskolan
- 84 Teaterhögskolan
- 85 Kvinnovetenskap
- 86 Medicinhistoriska muséet
- 87 Internationella miljöinstitutet
- 88 Skissernas museum
- 89 Raoul Wallenberg institutet
- 90 Centrum för öst-och sydöstasienst
- 91 U.B.1
- 92 U.B.2

Annexe 4 :

Le système de classification spécifique aux bibliothèques suédoises.

- A - Livres et bibliothèques
- B - Généralités et divers
- C - Religion
- D - Philosophie et psychologie
- E - Enseignement et système scolaire
- F - Science du langage
- G - Science de la littérature
- H - Belles lettres
- I - Arts, musique, théâtre et films
- J - Archéologie
- K - Histoire
- L - Biographie et généalogie
- M - Ethnographie, anthropologie sociale et ethnologie
- N - Géographie
- O - sciences sociales et droit
- P - Technique, industrie et communication
- Q - Economie
- R - Sports et jeux
- S - Science militaire
- T - Mathématiques
- U - Science de la nature
- V - Médecine
- X - Partitions musicales
- Y - Disques
- Ä - Quotidiens, journaux

Annexe 5 : Les missions de l'U.B. dans le réseau.

Résumé du document en suédois :

Titre : « Le rôle de l'U.B. dans le réseau de bibliothèques de l'université de Lund ».

- 1) Un travail en réseau de l'U.B. et des bibliothèques de facultés afin que les ressources soient disponibles sur tout le campus.
- 2) Le développement des technologies.
- 3) La bibliothèque électronique.
- 4) Les infrastructures I.T.
- 5) Le développement des projets.
- 6) Les autres activités I.T.
- 7) L'expertise de l'U.B. en recherche sur les B.D.D.
- 8) Les connaissances expertes de l'U.B. en catalogage.
- 9) Le développement des collections.
- 10) Le P.E.B. et la fourniture du document primaire.
- 11) La restauration d'ouvrages pour les bibliothèques du réseau.
- 12) La formation des utilisateurs.
- 13) La formation du personnel.
- 14) Intégration dans le programme des étudiants d'une formation à la recherche d'informations.
- 15) La fourniture des documents imprimés et électroniques.
- 16) Les responsabilités spéciales de l'U.B. pour le matériel suédois et celui créé à l'Université de Lund (thèses...).
- 17) Les fonctions administratives.
- 18) L'U.B. doit être une bibliothèque dans le réseau.
- 19) Le rôle des bibliothèques départementales :
Elles ont une connaissance approfondie du marché.

- 20) Le réseau coopératif.
- 21) L'évaluation de la qualité.
- 22) Appendice :
Composition du comité de direction.

UBs roll i biblioteksnätverket vid Lunds universitet

Utgångspunkter

①

Bibliotekens litteratur- och informationsresurser utgör basen för universitetets gemensamma vetenskapliga informationsförsörjning. Universitetsbiblioteket och biblioteken på områdes- och institutionsnivå skall tillsammans fungera som ett samordnat biblioteksnätverk. Alla universitetets litteraturreсурser skall göras sökbara i databaser och vara allmänt tillgängliga. Användningen av ny informationsteknologi inom det samlade biblioteksnätverket skall syfta till att snabbt tillgodose användarnas behov av information för forskning och utbildning, oavsett varifrån i världen informationen hämtas. Biblioteksnämnden skall i samverkan med universitetets områden verka för att universitetets forskare, lärare och studenter ges biblioteksservice och informationsförsörjning av god internationell klass.

Ur "Riktlinjer angivna av Lunds universitets biblioteksnämnd"

②

Den snabba utvecklingen inom informations- och kommunikationsteknologin medför en radikal förändring av såväl möjligheter som förväntningar på bibliotekens service. En snabb introduktion av elektroniska dokument och tidskrifter pågår. En ny generation av integrerade, ämnesbaserade tjänster, innehållande både sökning och dokumentdistribution, och som täcker lokala kataloger, artikeldatabaser i fulltext, referensdatabaser och webbarkiv är under utveckling. Denna process har bara börjat, och Universitetsbiblioteket avser att ta en ledande roll i utvecklingen.

För att uppnå detta måste biblioteken skapa en miljö där kunden sätts i centrum och där beredskapen och flexibiliteten för såväl individernas utveckling som teknikens möjligheter prioriteras. Man måste också skapa och vidmakthålla en kompetensbas som innehåller såväl specialistkompetens baserad på t.ex. internationell projektmedverkan, som grundläggande kompetens i att genomföra och utvärdera nödvändiga processer inom bibliotekens dagliga uppgifter. Slutligen måste biblioteksverksamheten bedrivas i en kraftfull och fokuserad samarbetsorganisation med klara kontaktvägar och beslutsfunktioner.

UBs roll

UB har som centralbibliotek vid Lunds universitet under lång tid byggt upp en omfattande kompetens inom informationsförsörjning och informationshantering, grundad på det traditionella bibliotekets uppgifter, men också varit tidig med att anamma nya idéer och ny teknikologi. Det är nu en uppgift för UB att tillhandahålla denna kompetens till alla aktörer i biblioteksnätverket.

En viktig roll för UB är att för nätverket tillhandahålla ett centralt kompetens- och kraftcentrum där man med sin storlek och sin samlade kompetens kan leda utvecklingen och ansvara för funktioner av värde för hela biblioteksverksamheten vid universitetet.

En annan roll för UB är att ingå som del i biblioteksnätverket jämte de övriga ingående biblioteken på fakultets- och institutionsnivå.

Ett centralt kompetenscentrum för biblioteksnätverket

③

Ett centralt kompetenscentrum ska uppfylla och prioritera flera funktioner i biblioteksnätverket (här givna utan prioriteringsordning). Det gäller att:

- vara universitetets kompetenscentrum för kvalificerad informationsförsörjning.
- ge professionella redskap för att öka informationskompetensen.
- ansvara för och garantera bevarande och tillhandahållande av tryckt, elektroniskt och annat arkiverat material.
- representera Lunds universitet och biblioteksnätverket i expert- och kontaktfunktioner, lokalt, regionalt, nationellt och internationellt.
- ansvara för vissa administrativa funktioner.

1) Att vara universitetets kompetenscentrum för kvalificerad informationsförsörjning.

a) Ansvara för och driva det elektroniska biblioteket.

- Ansvarar idag för de tillämpningar som är i drift, som t.ex. bibliotekskatalog, olika databaser, tillgång till elektroniska tidskrifter och länkbibliotek.

- Kommer framöver att driva fler tillämpningar, som t.ex. bättre ämnesbaserade tjänster, bättre utbildning via nätet, bättre hantering av elektroniska tidskrifter med koppling till fulltexter, ansvar för och stöd till elektronisk publicering och arkivering.
- b) ⁴ Ansvara för system- och dator driftsfrågor.
 - Ansvarar idag för drift av biblioteks nätverkets centrala bibliotekssystem och för stöd till och utbildning av användarna.
 - Kommer framöver att få en ökad roll i att genomföra och driva ett flexibelt nätverk av elektroniska tjänster (katalog, databaser, söktjänster, beställnings- och betalningsfunktioner etc) och i ökad utsträckning svara för utbildning och stöd och i minskad utsträckning för drift och underhåll.
- c) ⁵ Driva utvecklingsprojekt inom informations- och kommunikationsområdet.
 - Driver idag utvecklingsprojekt inom tre basområden: insamling och indexering av resurser på nätet, metadata, samt samsökning av olika nätresurser för olika ämnesområden. Ligger i frontlinjen av utvecklingen inom dessa områden genom engagemang i flera internationella samarbetsprojekt.
 - Kommer framöver att bibehålla sin framskjutna position genom fortsatt internationellt samarbete samt engagemang i spetsprojekt inom biblioteks nätverket. Kommer att utveckla ett intimt samarbete med utvecklingsavdelningen vid Danmarks Tekniske Videncenter og Bibliotek för att få en tillräcklig bas för fortsatt positionering. Kommer att verka för en snabbare överföring av utvecklade tekniker till praktisk drift inom biblioteks nätverket.
- d) ⁶ Ansvara för och driva övriga biblioteksrelaterade informations- och kommunikationsfrågor, som t.ex. nätverk, print-on-demand, utskriftsservice.
 - Ansvarar idag för drift och underhåll av datornätverket inom UB, samt tillhandahåller en central serviceorganisation för utskrifter, kopiering och fotografering.
 - Kommer framöver att genomföra en standardisering av datornätverket för att öka driftssäkerheten och minska behovet av underhåll och felsökning, vilket kommer att ge mer tid för utbildning och långsiktig kompetenshöjning av bibliotekspersonalen. Kommer att bygga ut kompetensen och kapaciteten i digital dokumentbehandling och erbjuda universitetet kvalificerad service i digitalisering (scanning, digitalt foto) och distribution (fax, datomät) av dokument, samt bygga ut möjligheterna att erbjuda kvalitetsutskrifter av elektroniskt publicerad information.
- e) ⁷ Tillhandahålla expertkompetens inom informationssökning.
 - Erbjuder idag expertkompetens inom områdena: värdering och val av informationskällor, strategisk informationssökning och informationshantering.
 - Kommer framöver att förstärka dessa tjänster, kvalitativt och kvantitativt, och erbjuda en professionell kompetens inom informationssökning via olika medier, såväl tryckta som elektroniska, samt använda bibliometriska metoder för utvärdering av forskning. Vidare kommer tyngdpunkt att läggas på kundanpassade söktjänster.
- f) ⁸ Tillhandahålla expertkompetens inom katalogisering.
 - Erbjuder idag expertkompetens inom katalogisering auktoritetskontroll och registervård, liksom utbildning inom dessa områden, grundat på såväl den lokala databasen LOLITA som den nationella databasen LIBRIS.
 - Kommer framöver att fortsatt tillhandahålla denna kompetens, samt förstärka och utöka kompetensen vad gäller registrering av elektroniskt material och alternativa registreringsmetoder, t.ex. Dublin Core.
- g) ⁹ Tillhandahålla expertkompetens inom förvärv och gallring. Omfattningen kan variera beroende på olika avtal mellan UB och områdena.
 - Erbjuder idag expertkompetens inom uppbyggandet av aktuella forskningsgenererade samlingar samt ansvarar för det långsiktiga beståndsuppbyggandet. UB har därvid särskilt ansvar för övergripande referensmaterial och tvärvetenskapligt forskningsmaterial. UB är samordnande och drivande när det gäller upprättande av leverantörsavtal, gallringspolicy och avtal för förvärvssamarbetet inom nätverket
 - Kommer framöver att driva utvecklingsarbete när det gäller datorstöd för utformning av förvärvsprofiler, enklare administrativa rutiner i samband med förvärv, statistikuttag och utveckling

- av inköpservice gentemot institutionsbibliotek, vilket kommer att spela en viktig roll för att garantera snabb och enkel litteraturservice till användarna.
- 10) h) Tillhandahålla expertkompetens inom fjärrlån och dokumentleverans.
- Erbjuder idag expertkompetens i frågor som rör lånehantering via LOLITA, samt är samarbetspartner vid upphandling av utrustning och service för lånehantering. Utvecklar LOLITAs lånemodul liksom rutiner för fjärrlån. Deltar i nationella och internationella fjärrlånegrupper.
 - Kommer framöver att driva utvecklingsarbete som har som mål att förenkla fjärrlånehanteringen för biblioteken och att ge den enskilde låntagaren möjlighet att själv hantera sina beställningar och leveranser.
- 11) i) Tillhandahålla expertkompetens inom bindning och bokvård.
- Erbjuder idag bokbinderiservice genom eget bokbinderi samt ansvarar för upphandling av externa bokbinderitjänster. Erbjuder hjälp att upprätta individuella bokvårdsplaner för nätverksbiblioteken.
 - Kommer framöver att garantera denna expertkompetens så länge nätverket har behov därav.
- 2) Att ge professionella redskap för att öka informationskompetensen.
- Informationskompetens är ett vitt begrepp som i sig innefattar såväl övergripande principiella som tekniska delar. Det handlar t.ex. om den vetenskapliga kunskaps- och kommunikationsprocessen, aktörer och distributionskanaler, källkritik, informationsvärden, referenssystem och metadata. För användaren gäller det att såväl lära sig använda redskap och tekniker för informationssökning och informationsanvändning, som att kunna värdera och tänka kritiskt omkring hela informationsindustrin och informationsvärlden
- 12) a) Utveckla och bedriva utbildning av bibliotekens kunder.
- Erbjuder idag ett utbud av, huvudsakligen platsbundna, såväl fasta kurser som skraddarsydda kurser för vissa kundgrupper.
 - Kommer framöver att öka utbudet av nätburen utbildning för att nå större målgrupper. Kommer att inrikta verksamheten mer mot utveckling, medan den huvudsakliga grundutbildningen kan ske på närbiblioteksnivå.
- 13) b) Bedriva kompetensutveckling av bibliotekspersonal.
- Erbjuder idag kurser och utbildningsdagar/seminarier i t.ex. systemfrågor och datorfrågor.
 - Kommer framöver att prioritera ett målmedvetet program för att höja hela personalens kompetens, främst inom frågor som rör det elektroniska biblioteket.
- 14) c) Integrera informationskompetens i universitetets utbildningar.
- Deltar som lärare/resurspersoner i universitetets utbildningar när det gäller biblioteksfrågor och informationskompetens.
 - Kommer framöver att fortsätta och öka detta engagemang i samarbete med de olika fakulteterna och ämnesområdena.
- 15) 3) Att ansvara för och garantera bevarande och tillhandahållande av tryckt, elektroniskt och annat arkiverat material.
- a) Ha speciellt ansvar för svenskt material - bevara och tillhandahålla det "nationella reservexemplaret".
 - b) Driva och administrera depåer, i framtiden alltmer gemensamt för hela nätverket.
 - c) Ansvara för universitetets kulturalarv (handlingar, handskrifter och forskningsarkiv).
 - d) Ha speciellt ansvar för material publicerat vid Lunds Universitet.
 - Driver idag databasen "Lund University Dissertation Abstracts."
- 16) Kommer framöver att ha en viktig roll i den ökande elektroniska publiceringen. Kommer att utarbeta rutiner för stöd, arkivering och tillgängliggörande av elektroniska publikationer. Dissertationsdatabasen kommer att utvecklas till en fulltextpublicering av avhandlingar vid Lunds universitet.

- (17)
- 4) Att representera Lunds universitet och biblioteks nätverket i expert- och kontaktfunktioner, lokalt, regionalt, nationellt och internationellt.
 - 5) Att ansvara för vissa administrativa funktioner.
 - a) Ansvara för inköp, avtal, licenser, konsortiesamordning.
 - b) Bygga upp och driva ett för biblioteken gemensamt system för betalning av avgiftsbelagda tjänster.
 - c) Vara rådgivande i upphovsrättsfrågor.

(18) **UB som nätverksbibliotek – studenternas bibliotek och forskarnas informationskälla**

UBs olika delar bör fungera inom nätverket med huvudsakligen samma uppgifter som närbiblioteken. Utöver detta har UB vissa speciella funktioner som nätverksbibliotek

- 1) Vara öppna och allmänna bibliotek i nätverket, liksom erbjuda en kreativ arbetsmiljö för forskare och studenter.
- 2) Ge informations- och litteraturservice över fakultets- och ämnesgränser.
- 3) Tillhandahålla specialsamlingar och äldre material.
- 4) Förmedla dokumentleveranser via fjärrlån.

Närbiblioteken

(19)

Närbiblioteken, fakultets- och institutionsbibliotek inom nätverket, har uppgifter som delvis skiljer sig från UBs roll som nätverksbibliotek. Med sin större närhet till kunderna och sin kännedom om deras behov kan närbiblioteken erbjuda en kontakt som UBs bibliotek har svårt att uppfylla. Närbiblioteket kan ge närservice och kundkontakt åt speciella målgrupper och i många fall erbjuda ämnesspecialitet och större tillgänglighet inom sina ämnesområden. Via närbiblioteket kan kunden få kontakt med hela nätverkets utbud, och kombinationen av UB som nätverksbibliotek och fakulteternas närbibliotek skapar därför mervärde för kunderna.

Organisation

(20)

Nätverket är en samarbetsorganisation, en sammanslutning av fristående bibliotek som var för sig ingår i olika organisatoriska enheter vid Lunds Universitet. Nätverket ska samarbeta om vissa funktioner som erbjuds, och utnyttjas av, medlemmarna i nätverket. Exempel på sådana funktioner kan vara:

- 1) Marknadsföring, inom och utom Lunds Universitet.
- 2) Gemensamt bibliotekssystem och andra elektroniska tjänster.
- 3) Hjälpa med avtal och investeringar.
- 4) Kompetenshöjande åtgärder för personalen, utbildning etc.
- 5) Kvalitetsutvärdering och åtgärder för att höja kvaliteten.
- 6) Tekniska stödfunktioner.
- 7) Deltagande i samordningsprojekt.

(21)

Många av dessa funktioner kan erbjudas av det centrala kompetenscentret, men varje delbibliotek är också en resurs i detta samarbete.

Bibliotek som uppfyller ställda krav på funktionalitet och innehåll i sina tjänster ska bli godkända nätverksbibliotek. Ett godkänt nätverksbibliotek har en kvalitetsstämpel, och är gentemot kunderna en portal till hela nätverkets tjänster.

Nätverkets styr- och ledningsfunktioner

Se bilaga.

Bilaga (22)

Nätverkets styr- och ledningsfunktioner

Nuläge

Biblioteksnätverkets styr- och ledningsfunktioner är fastställda av universitetets styrelse och rektor:

Biblioteksnätverket leds av en styrelse, Lunds universitets biblioteksnämnd, som tillika är styrelse för UB. Till biblioteksnämnden finns knutet ett arbetsutskott, AU, som fungerar som beredande organ, samt handlägger UBs löpande ledningsärenden.

Biblioteksnämnden ska i samverkan med universitetets områden utveckla informationsförsörjningen inom universitetet och tillse att biblioteksverksamheten upphålls på en erforderlig nivå. Nämnden ska också utvärdera den samlade biblioteksverksamheten.

Som UBs styrelse ska biblioteksnämnden ha normala uppgifter som t.ex. att fastställa budget och via AU besluta om verksamheten.

Nätverket har för övrigt tillgång till en administration med nätverkssamordnare och nätverkshandläggare samt vissa administrativa funktioner. Denna administration är nära samordnad med UBs kansli, och uppgifterna utförs i många fall av samma personer.

Universitetsbibliotekarien är verkställande chef för UB, och har till sig knutit en rådgivande ledningsgrupp bestående av UBs olika enhetschefer, och, vid behov, nätverkssamordnaren.

Finansieringen av UB sker idag dels centralt från Universitetet, dels direkt från områdena. I huvudsak betalar områdena för de de förvärv och de tjänster man önskar från UB, medan centrala medel finansierar gemensamma funktioner som kansli, gemensamma avdelningar, lokaler och gemensam service. Övriga bibliotek i nätverket finansieras av fakultet/område eller av institution/-er.

Förslag

Idag är biblioteksnämndens och universitetsbibliotekariens roller oklara. Biblioteksnämnden har ingen beslutande roll gentemot de olika fakulteterna och institutionerna. Universitetsbibliotekarien har en oklar lednings/företrädarroll för UB respektive nätverket.

Finansieringsformen för Universitetsbiblioteket, med delad finansiering dels centralt dels via områdena, försvarar för UB att visa finansierarna vad hela verksamheten kostar. En förbättring vore att tydligare ange vad den centrala finansieringen omfattar. I den centrala finansieringen bör hyreskostnaderna täckas helt och redovisas separat från servicekostnader. Likaså bör den centrala finansieringen omfatta en viss garantisumma för att skydda basverksamheten vid biblioteken. Denna garantisumma skall täcka kostnaderna för minimiservice och säkerhet i samband med kvälls- och helgöppethållande på en nivå som är jämförbar med övriga universitetsbibliotek i landet.

Bristen på styrfunktion för biblioteksnätverket hämmar verksamheten. Ett fungerande nätverk kräver en funktion med mandat att styra såväl verksamheten som ekonomin. Eftersom verksamhet och ekonomi styrs av de olika områdena måste styrfunktionen bestå av representanter från områdena, t.ex. biblioteks/informationsansvariga inom respektive område, samt universitetsbibliotekarien.

Vi föreslår inrättandet av en styrelse för biblioteksnätverket, bestående av biblioteksansvariga inom de olika områdena samt universitetsbibliotekarien, med bl.a. följande uppgifter:

1. Fastställa nätverkets gemensamma vision och verksamhetens omfattning och inriktning, inklusive ekonomi.
2. Fastställa nätverksbibliotekens ansvar, befogenheter och plikter.
3. Samordna och utvärdera biblioteksnätverkets kvalitetsarbete.

Varje bibliotek i nätverket, inklusive UB, har sin lokala ledning som verkställer styrelsens beslut.

Kai Ericsson, financial director

Lund University Budget 1999

Annexe 6 :

INCOME	SEK	FRF
Government funds. From:		
Lund University Administration	45,2	34,5
Lund Institute of Technology, LTH	7,7	5,9
Mathematics and Science	8,3	6,3
Law	1,1	0,8
Administrative, Economic and Social Sciences	8,5	6,5
Medicine	7,3	5,6
Humanities and Theology	13,9	10,6
Sales to customers (mainly copying)	<u>2,6</u>	<u>2,0</u>
TOTAL	94,6	72,2
EXPENDITURE		
Wages		
UB-Office	6,9	5,3
UB1	16,7	12,7
UB2	11,5	8,8
Division of Special Collections	4,5	3,4
Division of Information Technology	<u>2,5</u>	<u>1,9</u>
	42,1	32,1
Books, periodicals, CD-ROM and databases		
UB1	5,0	3,8
UB2	<u>12,5</u>	<u>9,5</u>
	17,5	13,4
Rent for buildings		
UB1 (including UB4 etc.)	13	9,9
UB2	<u>4</u>	<u>3,1</u>
	17	13,0
Development, maintenance of library system (including computer equipment)	9	6,9
Postage and telephone	3	2,3
Other	<u>6</u>	<u>4,6</u>
TOTAL	94,6	72,2

External financing

Almost all of the external financing is obtained by (and for) NetLab, the research and development department

INCOME (from EU, other state institutions, foundations and companies)	<u>5</u>	<u>3,8</u>
EXPENDITURE		
Wages	4	3,1
Computer equipment	<u>1</u>	<u>0,8</u>
TOTAL	5	3,8

Annexe 7:

Le stage à l'U.B. de Lund.

Les bénéfices retirés du stage :

Ce stage d'études effectué à la bibliothèque universitaire de Lund du 1^{er} septembre au 23 novembre 1999 m'a permis de comprendre le fonctionnement d'une bibliothèque universitaire. Cela m'a été très utile, car il s'agit du type d'établissement dans lequel je suis appelée à travailler, et je n'avais aucune expérience en ce domaine étant donné que je travaillais auparavant en bibliothèque publique. Bien évidemment, le stage d'immersion que j'avais effectué au début de l'année 1999 à la bibliothèque universitaire de Lyon 3 avait déjà bien éclairci certains aspects de l'organisation d'une B.U., mais à Lund j'avais trois mois pour travailler dans cette organisation et pour l'étudier, ce qui m'a été encore plus profitable.

Le moment où mon stage a eu lieu a correspondu à un moment important du déroulement de la réorganisation du réseau de bibliothèques. Les acteurs concernés par cette transformation devaient faire des propositions pour une nouvelle organisation, sur la base d'un rapport d'évaluation de la situation. Bien sûr, la tension était très élevée parmi les membres du personnel de l'U.B.2, car ils étaient confrontés à une remise en question de leur situation professionnelle dans un avenir proche. Cependant l'avantage était que toutes les personnes que j'ai interviewées avaient récemment réfléchi, ou étaient en train de réfléchir sur la meilleure organisation possible pour le réseau de bibliothèques. Un moment à mon sens privilégié pour étudier la réorganisation d'une bibliothèque, même si les points de vue de ces différents acteurs, pour la plupart d'entre eux, mettaient en avant leurs intérêts avant tout.

Mon directeur de stage monsieur Tore Torngren, et je l'en remercie, avait programmé une série de rencontres avec les personnes les plus à même de me donner un avis intéressant sur le problème.

J'ai aussi apprécié le fait qu'il m'ait confié une mission intéressante qui était celle de mener une enquête qualitative auprès d'un échantillon du public utilisateur du réseau de bibliothèques¹. Le document qui a été produit² servira à réorienter les questions qui seront posées à un échantillon plus large : 4000 personnes seront en effet interrogées dans le cadre de cette évaluation.

Ce travail que j'ai effectué pour l'université de Lund avait un lien étroit avec le sujet sur lequel je travaillais : la réorganisation d'un réseau de bibliothèques. En effet l'utilisateur est au centre des préoccupations des réorganiseurs. J'ai pensé qu'il serait intéressant d'ajouter la synthèse des interviews réalisées à la suite de ce document, car les problèmes qui y sont exposés peuvent permettre de comprendre la situation actuelle de l'U.B.

J'avais pu me familiariser à ce genre de travail lors de la gestion du projet d'amélioration de l'accueil à l'Infomédiathèque de l'E.M. Lyon. La recherche portant sur les chercheurs en pharmacie sur laquelle notre groupe avait travaillé à l'E.N.S.S.I.B. m'a énormément aidée également pour préparer des interviews intéressantes et pour les synthétiser par la suite. Ces deux expériences m'ont servi durant mon stage d'étude, elles m'ont permis d'apporter mon savoir-faire au groupe de travail.

J'ai également travaillé à des tâches courantes : préparation des livres pour le prêt indirect, catalogage, accueil et information du public, rangement des ouvrages en rayon. Ce travail m'a permis de m'intégrer dans l'équipe de l'U.B.1 et de comprendre l'organisation des services à l'U.B.1.

¹ Le gouvernement finance cette évaluation de la qualité des services des bibliothèques de l'université de Lund, car, dans le cadre de la décentralisation, c'est ce qui lui permettra de mesurer les écarts entre les objectifs fixés à l'université et ceux atteints. Une sorte de contrôle.

Déroulement du stage :

A l'U.B. 1 :

- Deux journées passées dans chaque service pour découvrir le travail et discuter avec le personnel (par demi-journées).

Le service du dépôt légal

Le service des acquisitions et du catalogage

Le service de la reliure

Le service d'information

Le service de prêt et de prêt entre bibliothèques

Le service des magasins

Le service des manuscrits et documents spéciaux

Le service des ouvrages non catalogués

- Une semaine passée à visiter les bibliothèques de faculté ou de département les plus représentatives :

celle du département de géologie

celle du département d'économie et de management

celle du département de sciences sociales

- Travail sur une évaluation qualitative des services des bibliothèques de l'Université avec Åsa Lindberg-Sand, spécialiste en évaluation et Tore Torngren, mon directeur de stage dans le cadre d'un groupe de travail.

- Réunions de travail pour l'élaboration d'un questionnaire destiné aux étudiants, aux chercheurs et aux professeurs.

- Lecture d'ouvrages théoriques sur l'évaluation qualitative en bibliothèque.

Interviews réalisées en français.

- Travail de synthèse sur les informations recueillies (traduit en anglais) remis au comité ainsi que les cassettes enregistrées des interviews.

² Voir p. 28 38

Réseau de bibliothèques de l'université de Lund.

Evaluation qualitative des services au public.

Octobre 1999.

Guide de conversation avec les étudiants, les doctorants et les professeurs.

*** Les lieux et les sources d'information :**

(L'importance du réseau de bibliothèques dans la recherche d'information).

Quels sont les principaux canaux d'information que vous utilisez ?

Où ?

Décrivez les.

1) En êtes-vous satisfait ?

2) Quels problèmes rencontrez-vous avec eux ?

Les questions 1 et 2 doivent être transversales.

*** La place du réseau de bibliothèques dans la recherche d'information**

Quelles bibliothèques utilisez-vous ?

Quelle utilisation en faites-vous ?

Quels médiums et I.T. utilisez-vous ?

Parlez de l'utilisation spécifique des nouvelles technologies.

Etes-vous satisfait des services des bibliothèques ?

Quels problèmes rencontrez-vous avec elles ?

*** La stratégie de recherche.**

Quand vous commencez une recherche que faites-vous ?

Habituellement êtes-vous satisfait du résultat de votre recherche, ou pensez-vous que vous avez besoin d'aide ?

Comment jugez-vous votre propre compétence à trouver de bonnes informations ?

En êtes-vous satisfait ?

Qu'aimeriez-vous apprendre plus particulièrement ?

Savez-vous où vous adresser pour vous former ?

Quels problèmes rencontrez-vous ?

Avez-vous quelque chose à ajouter ?

Réseau des bibliothèques de l'Université de Lund.

Evaluation qualitative des services au public.

Octobre / novembre 1999.

Avant-propos :

Dans le cadre de la réorganisation des bibliothèques de l'Université une étude de la satisfaction du public est en cours et un guide d'entretien a été préparé avec Åsa Lindberg-Sand, il a été conçu à la fois pour les étudiants, les chercheurs et les professeurs. Les questions ont été choisies ouvertes pour laisser l'interviewé libre de parler de ce qu'il pense être le plus important.

Les personnes à interviewer ont été proposées par les bibliothécaires des différentes facultés et départements de l'Université après qu'ils aient reçu un message leur demandant d'indiquer des étudiants, des chercheurs ou des professeurs parlant couramment le français. Le critère de sélection était donc la langue.

Neuf personnes ont au total été interviewées et enregistrées , la discussion avait une durée variant entre une demi-heure et une heure. Les personnes étaient volontaires pour participer à cette évaluation qualitative. Il s'agit de 3 professeurs, 3 doctorants et de 3 étudiants.

Précisions sur les personnes interviewées :

	Faculté département	Qualité	Age approx.	Sexe	Pays d'origine
1-	institut de linguistique	étudiant	50 ans	masculin	France
2-	faculté de théologie	professeur	60 ans	masculin	Allemagne

3-	faculté de théologie	professeur	50 ans	masculin	Allemagne
4-	faculté de théologie	doctorante	25 ans	féminin	Suède
5-	faculté de théologie	étudiant	25 à 30 ans	masculin	Franco-suédois
6-	faculté de théologie	doctorant	35 à 40 ans	masculin	Suède
7-	institut de soins infirmiers	formateur	45 à 50 ans	masculin	France
8-	institut de soins infirmiers	étudiante	45 ans	féminin	Suède
9-	faculté de technologie département d'architecture	ingénieur-chercheur	30 ans	masculin	Suède

LES RESULTATS DE L'ENQUETE

Les sources d'information :

Ont été cités les journaux, les magazines, les livres, avec une précision pour les encyclopédies, et l'imprimé en général en premier lieu. Internet arrive en seconde position. Viennent ensuite la radio et la télévision, les livres-cassettes cités par une seule personne et l'information passive en général ; les affiches. L'information orale est très utilisée mais les personnes interviewées ne pensent pas à la citer, cela apparaît dans la suite de la conversation. Elle peut aller de la discussion entre collègues à la conférence, aux forums de discussion.

Il semble que l'imprimé tienne la première place. Mais comme la question sur les sources d'information est ouverte et ne précise pas si cela concerne l'information dans le travail ou inclut l'information en général et dans le cadre des loisirs, certaines des personnes interviewées excluent des sources d'information comme la télévision ou la radio du champ de leurs réponses.

Les lieux d'information :

Le lieu privilégié d'utilisation des sources d'information pour les personnes comme les professeurs et les doctorants disposant d'un bureau à la faculté est bien sûr celui-ci. la faculté elle même pour les discussions avec les collègues.

Arrive en seconde position la bibliothèque de faculté pour sa proximité et pour la spécialisation de la collection ; la bibliothèque universitaire vient ensuite.

En troisième position le domicile, mais là aussi ceux qui focalisent sur l'information pour leur recherche, l'excluent de leurs réponses.

La rue est aussi citée comme lieu d'information : les affiches...

Les bibliothèques utilisées :

La bibliothèque de faculté ou de département est le principal lieu de ressources pour les personnes interrogées qui y trouvent des ouvrages spécialisés dans leur domaine.

Ensuite, selon la faculté de rattachement l'U.B.1 ou l'U.B.2 est cité surtout pour des commandes d'ouvrages à distance ou pour le prêt entre bibliothèques. Toutes les personnes interrogées sont particulièrement satisfaites de leurs contacts avec le personnel du bureau d'information qu'ils trouvent extrêmement compétent et serviable, faisant tout leur possible pour répondre à leur demande. Ils apprécient également la cafétéria, lieu convivial entre tous où des échanges d'information peuvent se faire.

Les professeurs et les chercheurs interrogés ont toujours dans leur bureau une collection d'ouvrages à leur disposition propre ou à la disposition de l'équipe dont ils font partie. Ils ne citent pas ces collections pour lesquelles un budget leur est accordé ou qui peuvent être financés par des fondations, et qu'ils ont bâtie par des acquisitions au cours

de leurs voyages à l'étranger ou par des commandes directement chez les éditeurs ou chez les libraires. Des collections d'ouvrages indispensables, qui servent donc énormément. C'est souvent le lieu où se trouvent les ouvrages inexistant dans des bibliothèques et qui ont été achetés par un réseau de connaissances personnelles.

Lors de voyages à l'étranger les professeurs et les doctorants fréquentent d'autres bibliothèques : le plus souvent des bibliothèques d'universités où ils ont fait leurs études ou des bibliothèques spécialisées dans leur domaine.

La bibliothèque municipale de Lund est citée surtout pour des lectures de loisirs et pour les romans qui sont en consultation sur place à l'U.B.1 et qu'ils peuvent emprunter là. Comme la bibliothèque centrale est fermée pour l'instant, des bibliothèques de quartier sont citées.

Un des professeurs interrogés déclare qu'il a renoncé à utiliser les bibliothèques de l'Université de Lund pour ses recherches à cause de la trop grande décentralisation des collections et de l'interdisciplinarité de ses besoins en information. Cette situation lui fait perdre trop de temps. Il profite de ses fréquents voyages à l'étranger pour rechercher les ouvrages dont il a besoin. Il est même abonné à l'index des nouvelles acquisitions de la bibliothèque de Tübingen.

Il avoue ensuite utiliser quand même les services des bibliothèques de Lund mais uniquement pour la recherche d'articles.

Il n'est pas au courant d'un service de poste interne à l'Université qui pourrait lui amener les livres à son bureau, ni du service de prêt informatisé que représente LOLITA.

Les services des bibliothèques en ligne sont très utilisés : ceux de la bibliothèque du Congrès aux Etats unis, des bibliothèques suédoises.

Les librairies utilisées :

Les librairies ont été citées comme lieux de ressources.

Des librairies à Lund même : "Arken", ou à Paris: "Procur" toutes deux sont spécialisées en religion.

Des services de grandes librairies en ligne sont aussi très utilisés : "Amazon" ou une librairie suédoise : "Bokos". Les catalogues de grands éditeurs comme "Eyrolles", "Le

Moniteur", "Mac Graw Hill", le CSTB Centre scientifique et technique du bâtiment en France, pour le domaine de l'architecture.

Les librairies sont surtout citées par les étudiants qui investissent dans les livres pour leur mémoire et plus tard pour leur thèse. Les professeurs les utilisent aussi essentiellement quand ils sont à l'étranger pour des documents dans la langue originale, ce qui est très couru, ou pour des ouvrages introuvables en Suède.

Les nouvelles technologies de l'information :

Ce qui caractérise la majorité des personnes interrogées dans leurs rapports avec les nouvelles technologies c'est leur incapacité à dominer ce domaine encore trop nouveau pour eux. Certains départements sont équipés de lecteurs de cdrom depuis peu. Un des professeurs interrogés n'en avait un à sa disposition que depuis deux jours et il disait qu'il était d'une génération qui n'utilisait pas naturellement les nouvelles technologies, un chercheur avait un cdrom à sa disposition depuis 6 mois et ne l'avait pas encore utilisé par manque d'habitude.

Les cdrom que la bibliothèque départementale propose sont utilisés. Une des personnes utilise des cdrom et des bases de données proposés par le serveur central "Winspear" qui donne accès à différents moteurs de recherche et à partir duquel il peut commander des livres sans aller à la bibliothèque.

- un cdrom sur la Bible ou des cdrom de grands théologues.

Selon les domaines, différentes bases de données sont citées :

- pour l'architecture : Littbas sur le bâtiment suédois, Iconda, Pascal.
- pour la médecine : Medline.
- parfois des index existent en bases de données mais leur consultation est considérée comme étant plus facile sur papier.

Au domicile les cdrom semblent être très utilisés et achetés pour les enfants : cdrom d'encyclopédies, de tour guidé de musées.

Ils utilisent tous internet en étant conscients de ses immenses possibilités qu'ils n'exploitent pas, mais en se contentant de ce qu'ils en connaissent et en se disant pour la plupart satisfaits.

Ces nouveaux supports d'information sont utilisés mais pas intégrés complètement.

Le vocabulaire utilisé montre le manque de connaissances approfondies dans le domaine pour la majorité des personnes interrogées.

Confusion entre "moteur de recherche" et "base de données", ou ignorance du mot "moteur de recherche".

La page d'accueil du site web de l'Université est très utilisée, du fait qu'elle s'affiche automatiquement lorsque l'on clique sur l'icône d'internet. Les liens proposés sur ce site sont appréciés. Internet est utilisé pour l'achat de livres, la consultation de catalogues et l'information sur les travaux des collègues (consultation des sites des grandes universités).

Une des personnes interrogées pense qu'internet permet à un chercheur néophyte n'ayant pas de contacts professionnels de pouvoir démarrer sa recherche facilement.

Les revues électroniques ne sont pas très utilisées, les personnes interrogées n'en trouvent pas toujours dans leur domaine, d'autres sont satisfaits d'avoir le service D.A.D.S. à leur disposition sur le campus, pour la plupart ils ne l'ont pas encore utilisé, mais pensent le faire dans un avenir très proche.

Le catalogue informatisé local LOLITA semble poser beaucoup de problèmes par son manque de convivialité, sa difficulté d'approche. Le fait qu'il soit sur telnet et non sur le web est regrettable. Il est cependant utilisé par toutes les personnes interrogées.

Le problème rencontré avec LOLITA aussi est que tous les ouvrages n'y figurent pas encore pour l'instant. Parfois le chercheur sait par une source orale que l'ouvrage existe à Lund, mais n'y a pas accès ; et l'utilisation des catalogues papier est mal vécue.

Libris ne pose pas de problèmes.

Une des personnes interrogées programme son ordinateur seul, elle déclare que cela demande une période d'apprentissage.

Des logiciels sont utilisés, par exemple par ce doctorant qui donne des cours à distance et qui contrôle ses étudiants grâce à un logiciel. Il utilise les mailing lists et l'e.mail pour correspondre avec ses étudiants. Il utilise aussi le logiciel "Endnote" comme fichier.

La stratégie de recherche :

Elle diffère selon le domaine d'investigation du chercheur. Au départ celui-ci circonscrit son domaine et se crée une taxonomie. Le fichier est organisé de manière à pouvoir retrouver les informations facilement.

Un des chercheurs en théologie par exemple utilise des méthodes d'anthropologue, c'est à dire qu'il utilise les interviews comme matière première.

"Les thèmes de recherche se présentent ils mûrissent, le processus est long...la stratégie est cumulative, se développe pendant des années, une recherche donne naissance à une autre recherche".

Souvent pour les autres aussi le point de départ est une information orale donnée par une personne ressource, un professeur ou une sommité dans le domaine. L'information peut être la référence d'un ouvrage ou d'un site internet, et à partir de celle-ci d'autres références sont trouvées dans les bibliographies à la fin de l'ouvrage ou dans les bibliographies cachées.

Certains des chercheurs interrogés se servent de bibliographies de revues ou de bibliographies d'articles avec un classement géographique.

Ensuite le chercheur utilise les ressources disponibles sur internet à partir d'un moteur de recherche ou d'une base de données bibliographique. La recherche se fait par mots-clefs, par titre ou par auteur. La recherche par concept a été citée. Les professeurs utilisent beaucoup la recherche par auteur parce qu'ils savent souvent à l'avance ce qu'ils recherchent, à la différence des étudiants qui ne sont pas sûrs de la qualité de ce qu'ils ont trouvé et se réfèrent à leurs professeurs dans ce cas.

En général si le chercheur ne trouve pas le document dont il a besoin, il fait appel aux compétences du personnel de la bibliothèque universitaire, service dont il se dit très satisfait.

L'un des professeurs interrogés a une stratégie de recherche qui est particulière : il dit d'abord aller dans une librairie spécialisée à Lund pour commander l'ouvrage dont il a

besoin, s'il n'y arrive pas il fait une recherche dans LOLITA, sinon il téléphone à un ami qui lui procure l'ouvrage directement de chez l'éditeur, sinon il demande un tiré à part pour les articles, enfin il utilise la bibliothèque d'un ami. Après 4 à 5 semaines d'efforts il abandonne la recherche. Cet exemple montre qu'au niveau des professeurs les réseaux de relations interpersonnelles sont très utilisés.

L'aide et la formation :

Les personnes interrogées utilisent pour la plupart les services que leur offre le personnel des bibliothèques qu'ils savent compétents. L'un d'entre dit que ça fait partie de la routine de demander de l'aide. L'aide peut servir à s'ouvrir vers d'autres points de vue, d'autres pistes de recherche. Ils estiment tous que leurs compétences sont moyennes pour la recherche d'information avec les nouvelles technologies, et aimeraient en savoir plus pour mieux se débrouiller, sauf pour l'un d'entre eux qui est conscient qu'il peut apprendre plus, mais ne le désire pas. Il sait que les bibliothécaires peuvent chercher pour lui plus efficacement que lui-même ne pourrait le faire. Une personne spécialisée en informatique peut aussi être disponible dans le département.

Certaines des personnes interviewées ont suivi une formation basique à l'utilisation d'internet dispensée par leur département, mais qui était très succincte, ou encore une formation à l'utilisation des catalogues LOLITA et Libris. Le directeur d'une des facultés a diffusé dans son établissement un petit livret d'aide à l'utilisation de LOLITA. La formation telle qu'elle est conçue actuellement ne peut être suivie par des gens qui ne peuvent pas se libérer une journée entière.

Une seule des personnes interrogées est au courant des cours sur la recherche d'information sur internet et sur la lecture efficace des articles de revues. Ceci parce qu'elle utilise l'U.B.2 étant à la faculté de technologie.

Les autres souvent ne savent pas où trouver de l'aide s'ils veulent se former plus.

Les problèmes rencontrés avec les canaux d'information utilisés :

Le problème principal est la pléthore d'information, le "bruit", principalement avec internet : "des tonnes de gravier pour une pépite d'or...parfois".

La recherche d'information est mangeuse de temps aussi.

Pour la recherche sur internet, le résultat dépend de la combinaison des mots-clefs (l'ordre selon lequel on place les mots).

Les personnes interrogées sont spécialisées dans un domaine, mais font des recherches pour lesquelles elles ont besoin de points de vue de domaines différents, par exemple pour un sujet médical on a besoin de l'aspect social, psychologique sur la question, dans ce cas c'est difficile car le chercheur ne connaît de bases de données que dans son domaine. La recherche est alors ardue.

Les problèmes rencontrés avec les bibliothèques :

* Le fait que les personnes qui rendent des livres en retard doivent payer une certaine somme d'argent par jour et par ouvrage est compris, mais mal accepté, jugé inflexible.

* Le système est considéré comme pas très au point, car même les jours non ouvrables sont comptés.

* La durée du prêt est jugée trop courte par certaines des personnes interrogées.

* Les horaires d'ouverture des bibliothèques départementales sont considérés comme insuffisants. les doctorants peuvent y accéder en dehors des heures d'ouverture, mais pas les étudiants.

* Le prêt entre bibliothèques est demandé pour les étudiants, comme dans certaines autres universités, ex. Göteborg.

* Pour la réservation d'ouvrages, une doctorante estime qu'un e.mail devrait être envoyé au destinataire de l'ouvrage, car sinon il faut qu'il aille sur place vérifier que l'ouvrage est arrivé.

* Un des professeurs estime que la décentralisation trop poussée des bibliothèques de l'Université est une catastrophe, que tous les ouvrages concernant un domaine devraient se trouver sous un même toit pour faciliter le travail des chercheurs. Il regrette le manque de coordination entre l'U.B. et la bibliothèque de département pour les

acquisitions d'ouvrages. Il fait partie du comité de la bibliothèque de son département et dit parler en connaissance de cause.

* Une demande est faite pour recevoir régulièrement la liste des nouveautés de l'U.B. par domaine.

* Il a été souhaité plus de contact direct entre la bibliothèque centrale et les bibliothèques de départements, au moins une fois par mois pour discuter des budgets, des propositions... Il manque des rencontres informelles au niveau des facultés pour que des collègues puissent se rencontrer. Les recherches sont interdisciplinaires et cela peut aider.

Conclusion :

Il semble que l'utilisateur de bibliothèques aujourd'hui demande à être servi chez lui : consultation de catalogues, commande, réservation d'ouvrages et fourniture du document à distance. Une décentralisation extrême est donc voulue au niveau individuel. Mais en même temps cet utilisateur exige une recherche de son bureau qui serait facilitée avec des collections dans un même domaine visibles, accessibles et centralisées. Le paradoxe est que ces mêmes utilisateurs disposent dans leur bureau de collections importantes parfois et qui ne sont visibles et accessibles que pour eux-mêmes ou leurs collègues.

Un désir de partage de l'information et une rétention de celle-ci ? le désir d'une information en réseau, mais sans s'y impliquer personnellement ?

Bibliographie

L'Université de Lund

- Fehrman, Carl ; Westling, Håkan. Lund and learning : an informal history of Lund University. Translated by Alan Crozier. Lund : Lund University press, 1995.
- Lund University : the explorer's handbook. IK foundation, Malmö 1999.
- Lund University. Lunds offset AB, Lund 1999.
- Lund är staden ! Lund : Visa Lund, 1995.
- Map of the University departments. Ed Lunds Universitet. [Lund ?] : Printed by Wallin & Dalholm Boktryckeri AB, 1999.
- The University quadrangle in Lund. Ed. by Eiwor Acosta. [Lund ?] : printed by Wallin & Dalholm Boktryckeri, 1995

La bibliothèque universitaire de Lund

- Gierow, Christer. Från Lundagård till Helgonabacken : en bilderbok om Lunds universitetsbiblioteket. Malmö : Allhem, 1957.
- Lund University library. Lund : Lund University library, 1993.

Documents de travail



- SAB DFI Kommitté för deskriptiv katalogisering. Katalogiseringsregler för svenska bibliotek : svensk översättning och bearbetning av anglo-american cataloguing rules. Second edition. Réd. Bachman, Marie-Louise

L'évaluation qualitative des services des bibliothèques

- Norsk institutt for by-og regionforskning ; Aasen, Berit. Evaluation of decentralisation and development : decentralisation in developing countries, experiences and lessons learned : a report to the DAC Ad hoc group on evaluation of Programs Promoting Participatory development and Good Governance. Oslo : Royal ministry of foreign affairs, 1997.
- Hernon, Peter ; McClure, Charles R. Evaluation and library decision making. Norwood, N.J. : Ablex, 1990.
- Mesuring service quality : a reexamination and extension, Journal of marketing, Vol.56, 55-68. Cronin, J.J.Jr & Taylor, S.A. 1992.

Adresses de sites internet

Page d'accueil de l'Université de Lund :

- <http://www.lu.se>

Page d'accueil de la bibliothèque universitaire de l'Université de Lund :

- <http://www.lub.lu.se>

Page d'accueil de l'école de bibliothécaires à Borås :

- <http://www.hb.se>