



Association
des Bibliothécaires
de France

Région Hauts-de-France

Visite de la bibliothèque de Rotterdam

La bibliothèque centrale de Rotterdam, située près du centre de la ville, à proximité d'une gare et d'une station de métro, s'apprête à fêter ses **25 ans d'existence**. Cet imposant bâtiment de **24 000 m²** a connu de nombreuses évolutions, lui permettant de passer d'une bibliothèque de prêt et de consultation à un véritable **centre culturel et d'information**.



La bibliothèque : la résidence secondaire de tous les Rotterdamois

La bibliothèque centrale (tête de pont d'un réseau de bientôt 25 bibliothèques) a fait l'objet de profondes rénovations en 2004. Cela a été l'occasion de mettre en œuvre un nouveau concept.

En effet, les besoins et les attentes du public avaient considérablement évolué depuis son ouverture vingt ans auparavant. L'utilisateur ou le visiteur de la bibliothèque **veut se sentir à l'aise, être surpris, trouver rapidement ce qu'il cherche, découvrir de nouveaux centres d'intérêt**.

Cette approche nouvelle exige une **conception totalement différente de l'aménagement intérieur** : plus d'espace pour le public, un mobilier plus attractif et des documents présentés de manière originale. C'est ainsi qu'on trouve au détour des étages des **fauteuils moelleux**, des **cachettes** pour que les enfants puissent lire des histoires à l'abri des regards, des **rayonnages ergonomiques** qui évitent à l'utilisateur de se plier en quatre pour prendre le livre qui l'intéresse.

En outre, pour renforcer cette impression d'espace, les collections ont été **fortement dés herbées** et les rayonnages qui ne se trouvent pas contre les murs ont une **hauteur limitée à 1 m**.

L'utilisateur : au cœur des préoccupations des bibliothécaires

Lors d'une récente enquête de satisfaction, le réseau des bibliothèques de Rotterdam s'est vu attribuer la note de **7,9 (sur 10 !)**. Voilà un beau score qu'il convient de maintenir, voire d'améliorer.

Comment la bibliothèque peut-elle maintenir un service de qualité pour le plus grand nombre ? Comment s'adapter continuellement aux attentes du public ?

C'est en partant de ces questions (basiques mais complexes) que les bibliothécaires ont réfléchi aux nouveaux services à proposer.

Tout d'abord, les opérations répétitives pour le personnel ont été supprimées grâce à l'automatisation des prêts, retours et tris des documents, rendue possible grâce à la technologie RFID. Cela a dégagé du temps qui permet au personnel d'être plus présent auprès du public.

Ensuite, un **grand nombre d'opérations** (réservations de documents, prolongations, inscriptions, paiements...) **peuvent être réalisés depuis le site Internet** www.bibliotheek.rotterdam.nl.

Pour mener à bien ces évolutions et pour sans cesse innover et proposer de nouveaux services, **l'équipe a été scindée en deux** : une équipe « back office » chargée du développement de la bibliothèque et des innovations, et une équipe « front office » uniquement concentrée sur l'accueil du public.

A côté de ses activités de prêt de documents, la bibliothèque se veut aussi être un **centre d'information pour tous**. Si 20% des habitants de Rotterdam sont inscrits et empruntent à la bibliothèque, **44% la fréquentent sans y être inscrits** : à côté de ses riches collections accessibles facilement, la bibliothèque dispose de lieux qui permettent l'étude et la consultation d'ouvrages de manière aisée dans chacun de ses départements.

Des **centaines d'ordinateurs**, de **petites salles d'étude** et **une grande au 6e étage** : le centre éducatif municipal, doté de nombreux postes informatiques pourvus de logiciels courants (Word, Excel...) et d'accès à Internet répondent à une demande importante du public, notamment, notamment pour les publics les plus défavorisés. De plus, les usagers disposent du service en ligne **Al@din**, l'équivalent néerlandophone de BiblioSés@me.

Bien entendu, la bibliothèque de Rotterdam est aussi une **bibliothèque de conservation** : elle accueille notamment en son sein la plus importante collection de documents écrits par et consacrés à **Erasmus**. Elle abrite également la plus grande discothèque des Pays-Bas avec pas moins de **300 000 CD** et vinyles ainsi que **10 000 DVD musicaux**.

Il se passe toujours quelque chose à la bibliothèque !

A Rotterdam, l'accent est mis sur **l'événementiel**. C'est ainsi que la bibliothèque tient à proposer très régulièrement des **activités de toutes sortes** (expositions, rencontres, conférences, spectacles...) afin de satisfaire les envies du plus grand nombre. Si les services en ligne se développent très rapidement, la bibliothèque souhaite néanmoins rester un lieu de rencontre pour les usagers.

Elle dispose pour cela d'un **théâtre de 179 places** : le Bibliotheektheater, mais aussi d'espaces confortables et adaptés dans l'ensemble de l'établissement, notamment dans le hall du rez-de-chaussée qui peut accueillir des expos... et même des rave parties !

Forte de ses **112 000 inscrits** et de des **2 760 000 visiteurs annuels**, la bibliothèque a été pendant longtemps LA grande bibliothèque publique des Pays-Bas, elle se pose désormais en concurrente directe de la nouvelle bibliothèque d'Amsterdam : l'OBA (Openbare bibliotheek Amsterdam) et doit innover continuellement pour maintenir une offre de qualité.