

Proposition d'une nouvelle signalétique pour la Biblioteca universitaria di Lugano (BUL)



Biblioteca universitaria di Lugano

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Eva Bruni

Conseiller au travail de Bachelor :

Françoise DUBOSSON, chargée de cours HEG

Carouge, 20 septembre 2013

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information Documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre du Bachelor en Information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève le 20 septembre 2013

Eva Bruni

Signature:

Remerciements

Chacune de ces personnes a mis à disposition un peu de son temps et ses compétences professionnelles pour répondre à mes questions ou juste me dire quelques mots qui auraient pu m'aider. Je tiens donc à les remercier chaleureusement. Je tiens aussi à remercier tous ceux qui m'ont encouragé dans les moments difficiles, même si je ne vais pas les nommer. Il est fondamental de recevoir des conseils ou des mots d'encouragement à un niveau moins lié aux compétences professionnelles et plus au niveau émotionnel. Cela n'est pas du tout moins important.

Françoise Dubosson (conseillère aux études – HEG – Genève)

Giuseppe Origgi (mandant, directeur de la BUL - Lugano)

Daniele Crivelli (responsable du service audio-visuel – Biblioteca cantonale – Bellinzona)

Maurizio Di Poi (bibliothécaire - Locarno)

Monika Grob (collaboratrice - Service des Consommateurs Coop City - Genève)

Mauro Pedrozzi (architecte - Pregassona)

Caroline Salamin (bibliothécaire, Rolex Learning Center - Ecublens)

Alessio Tutino (directeur adjoint, BUL - Lugano)

Emmanuel Urban (graphiste - Castel San Pietro)

Résumé

Le but de mon travail est de proposer une amélioration de la signalétique de la Biblioteca universitaria di Lugano (BUL). Mon travail est divisé en trois grandes parties.

La première est purement théorique. Je commence avec une introduction dans laquelle je présente la raison d'être de la signalétique en bibliothèque, le mandat et mes premières approches du sujet. Ensuite, j'ai défini ce qu'est la signalétique et j'ai décrit les usages que l'on en fait en bibliothèque, sans oublier de mentionner les éventuels risques et contraintes dans sa conception. Après, j'ai abordé un côté plus technique: j'ai listé et expliqué les éléments indispensables à la réussite d'une bonne amélioration de la signalétique.

La deuxième partie consiste dans la visite de diverses bibliothèques, ou d'autres types d'institutions, et dans l'observation de leur signalétique. Afin de comprendre mieux, j'ai aussi posé des questions à quelques-uns des responsables de la signalétique de ces lieux. J'ai décrit mes observations et j'ai remarqué ce que j'ai aimé le plus et ce que j'ai trouvé moins positif. J'ai ensuite donné une description aussi de mon institution mandante: la BUL. J'ai mentionné la localisation, le public cible, la description des plans, l'offre des services et l'offre documentaire. Concernant la BUL, j'ai approfondi ma description de sa signalétique actuelle et son identité visuelle.

La troisième partie de ce travail consiste dans une proposition d'amélioration, à proprement parler. Pour ce faire, je me suis inspirée d'un document fourni par une bibliothécaire du Rolex Learning Center, outre la situation actuelle de la BUL que je viens de décrire. Au niveau pratique, j'ai révisé la situation actuelle et repris les points négatifs, puis j'ai donné des conseils sur comment faire face à ces points. J'ai fait des propositions en m'inspirant surtout de ce que j'ai remarqué pendant mes visites, des informations que j'ai obtenues grâce aux personnes contactées et de mes sentiments en parcourant les voies de la BUL.

J'ai enfin rédigé une conclusion personnelle.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements.....	ii
Liste des tableaux.....	vii
Liste des figures.....	vii
1. Introduction.....	1
2. Qu'est-ce que la signalétique.....	2
2.1 Définitions.....	3
2.2 Usages.....	4
2.3 Risques et contraintes.....	7
3. Eléments du déroulement idéal d'un projet de remaniement de la signalétique.....	8
3.1 Acteurs.....	8
3.2 Supports et ambiance.....	8
3.3 Les signaux.....	9
3.4 Distances.....	9
3.5 Tailles.....	9
3.6 Décalage.....	12
3.7 Angle de vision.....	12
3.8 L'organisation des signaux.....	13
3.8.1 Les pictogrammes.....	13
3.8.2 Les couleurs et la lumière.....	15
3.8.3 Les plans.....	18
3.9 L'identité visuelle.....	18
4. La signalétique: analyse de cas concrets.....	20
4.1 Choix des visites.....	20
4.2 Résultat des visites.....	21
5. La Biblioteca universitaria di Lugano (BUL).....	26
5.1 La bibliothèque du campus de Lugano.....	27
5.2 Quelques chiffres inhérents la BUL:.....	28
5.3 Le public cible.....	28

6. La BUL : description des lieux	29
6.1 Le plan de la BUL	29
6.2 L'offre à la BUL	30
6.3 La signalétique actuelle de la BUL.....	31
6.3.1 Entrée: extérieur du bâtiment	31
6.3.2 Entrée: intérieur du bâtiment.....	34
6.3.3 Aux étages.....	37
6.3.4 Idée d'expérience sur la perception des usagers.....	39
6.4 L'identité visuelle de la BUL	39
7. Mon projet pour la BUL	40
7.1 Approche modulaire dans la constitution de la signalétique en bibliothèque	40
7.1.1 Réflexions sur les parcours possibles : du niveau général au niveau fin	41
7.1.2 Accessibilité physique des usagers.....	42
7.1.3 Accessibilité virtuelle des usagers	42
7.2 Choix de distinction entre types de signalétique	43
7.3 Interventions	47
7.3.1 Entrée: extérieur du bâtiment	47
7.3.2 Entrée: intérieur du bâtiment.....	50
7.3.3 Totems.....	51
7.3.4 Murs et portes noires.....	53
7.3.5 Quelques petites indications	55
7.3.6 Bornes interactives de consultation.....	56
7.3.7 Idée de contenu des bornes interactives.....	56
7.4 Tableau récapitulatif des interventions.....	58
7.5 Panneaux et distance de lecture	60
8. Eléments d'une charte graphique.....	61
9. Conclusion	64
10. Bibliographie et webographie.....	67
10.1 Bibliographie du glossaire	69
Annexe 1: Glossaire	71
Annexe 2: Photos d'une filiale Manor de Genève	73

Annexe 3: Photos Bibliothèque de l'EPFL (Rolex Learning Center).....	75
Annexe 4: Photos Bibliothèque cantonale de Bellinzona.....	78
Annexe 5 : Photo bibliothèque cantonale et universitaire vaudoise.....	80
Annexe 6 : Photos Bibliothèque de l'université libre de Bolzano.....	81
Annexe 6 : Photos Bibliothèque de l'Accademia di Architettura de Mendrisio	87
Annexe 7 : Exemples de totems intéressants trouvés sur le web	92
Annexe 8 : Calculs des distances de lecture et des surfaces minimales des signaux.....	94
Annexe 9 : Exemple de fiche A4 au rayonnage	97
Annexe 10 : Plans de la BUL.....	98
Annexe 11 : Proposition de totems à coût très réduit	102

Liste des tableaux

Tableau 1 : Tableau de référence établi par le secrétariat du Conseil du trésor du Canada	10
Tableau 2 : Tableau des surfaces des signaux par rapport à la distance de lecture....	11
Tableau 3 : Tableau des lieux visités.....	25
Tableau 4 : Tableau récapitulatif des interventions	60

Liste des figures

Figure 1 : Exemple de lettres «sans serif» et de lettres «serif»	11
Figure 2 : Schéma simplifié de l'angle de vision optimal	12
Figure 3 : Tableau représentatif des bons et mauvais choix de contrastes de couleurs	16
Figure 4 : Position de la porte d'entrée depuis le couloir extérieur.....	32
Figure 5 : Panneau des horaires d'ouverture.....	33
Figure 6 : Panneau des horaires d'activité des services.....	33
Figure 7 : Panneau des interdictions	33
Figure 8 : Vue de l'entrée intérieure de la BUL.....	34
Figure 9 : Plan de l'organisation de l'espace à l'entrée	35
Figure 10 : Plan adapté au cas d'urgence	37
Figure 11 : Panneau d'instruction pour la photocopieuse.....	38
Figure 12 : Logo du service wifi propre à l'université de Lugano.....	38
Figure 13 : Schéma concernant le choix des niveaux de signalétique	44
Figure 14 : Schéma concernant la communication.....	46

Figure 15 : Solution hypothétique pour rendre visible l'entrée de la BUL, mais pas retenue.....	48
Figure 16 : Photo de la demie lune devant l'entrée	49
Figure 17 : Photos des deux extrémités du couloir externe, avec positionnement hypothétique des panneaux. Le texte : Entrance Library / Entrata biblioteca avec une flèche orange.....	49
Figure 18 : Montée des escaliers entre un niveau et l'autre	54
Figure 19 : Schéma des murs sur lesquels l'on pourrait peindre les chiffres des niveaux	55
Figure 20 : Logo institutionnel de la Fédération Wallonie-Bruxelles dans les versions verticale et horizontale	63
Figure 21 : Logo institutionnel de la Fédération Wallonie-Bruxelles dans les versions verticale et horizontale, déclinées en couleur, noir et blanc et négatif.....	63
Figure 22 : Données colorimétriques du logo de la Fédération Wallonie-Bruxelles	64

1. Introduction

La bibliothèque est un lieu de savoir. Elle conserve de la culture, de l'histoire, de l'expérience. Elle est riche. Elle est riche d'information et de savoir-faire. Mais comment pourrait-elle rejoindre son but de partage universel d'information, sans avoir la capacité de mettre à disposition sa richesse? Elle doit donc s'armer d'une qualité indispensable: savoir communiquer cette richesse informationnelle et trouver la bonne méthode de la mettre en commun, de la partager. Dans la mise à disposition d'un patrimoine, il est nécessaire d'être communicateurs. La communication en bibliothèque inclut de nombreuses formes, par exemple la qualité des collections, l'image donnée par le comportement et les compétences des bibliothécaires, le design et les espaces du bâtiment et, bien sûr, la signalétique. Cette dernière est une forme de communication visant à rendre l'utilisateur autonome le plus possible pendant son chemin vers l'ouvrage ou le service ciblé. La signalétique est un vrai instrument conçu pour permettre à la bibliothèque d'accueillir et accompagner l'usager, tout en communiquant l'identité visuelle de l'institution. Pour ceci, il est important qu'il puisse reprendre le logo (ou l'une de ses déclinaisons), les mêmes couleurs, la même fonte par rapport à la signalétique du bâtiment.

Il est souhaitable d'établir une signalétique fonctionnelle et efficace pour pouvoir refléter au mieux l'ensemble des services offerts par l'institution, dans ce cas par la bibliothèque.

À ce sujet, mon travail prévoit la réalisation d'une proposition d'un « système de signalétique » cohérent adapté au cas de la Biblioteca universitaria di Lugano. Il s'agit de donner un sens, un style personnalisé à la signalétique, tout en considérant le travail déjà fait précédemment. La signalétique devra subir des changements afin de la rendre plus efficace (soit au niveau de l'orientation, soit au niveau du contenu), plus personnalisée et, par conséquent, reconnaissable par les utilisateurs. Le travail devra permettre au public de s'orienter et de s'y retrouver sans difficulté au niveau des locaux, des collections et des services offerts à l'intérieur du bâtiment et dans le futur site internet. Cela signifie que la signalétique devra raconter la BUL dans la même logique que son futur site internet qui, pour le moment, n'est pas encore visible aux utilisateurs.

Ce système de signalétique devra être organisé en laissant des branches ouvertes à plusieurs options afin de pouvoir toujours se diriger vers diverses solutions.

Afin de mieux concevoir le sujet, j'ai commencé à faire des recherches au niveau documentaire. J'ai utilisé des sources telles que les bases de données payantes touchant le thème de la bibliothéconomie, les sciences de l'information, l'architecture et le graphisme et autres, mais je n'ai pas trouvé des résultats satisfaisants. À ce point j'ai commencé à chercher des monographies plus ciblées vers la signalétique en général, la signalétique en bibliothèque et la communication visuelle. Cela m'a donné des informations très théoriques et pas assez concrètes pour comprendre comment il fallait agir. J'ai découvert que constituer une signalétique n'était pas un travail que les bibliothécaires peuvent organiser entre eux: il était donc nécessaire de consulter d'autres professionnels. J'ai commencé à visiter quelques institutions publiques dans les environs des trois villes que je fréquente le plus: Genève, Lausanne et Lugano. Mais je n'ai pas fermé les portes à d'autres lieux. Mon but était d'essayer de m'orienter dans ces institutions, uniquement en faisant référence à leur signalétique afin de réussir à me repérer parmi leurs offres. Je me suis effectivement mise dans la peau d'un utilisateur cherchant son objectif.

2. Qu'est-ce que la signalétique

Dans ce chapitre je vais définir la signalétique, afin de bien comprendre la signification du mot en général jusqu'à l'approche plus spécifique à la bibliothèque. Je vais ensuite rappeler son importance dans notre vie quotidienne et présenter les usages que l'on en fait dans une institution telle qu'une bibliothèque; cela sans exclure la présence de possibles contraintes. Je vais ensuite présenter, toujours au niveau théorique, ce qu'il faudrait considérer et soigner lorsque l'on met en place un projet de signalétique. Ces derniers sous-chapitres sont approchés au niveau plutôt technique. Cela concerne surtout l'organisation des signaux. Il faut considérer des facteurs mesurables comme la distance de lecture et la dimension des panneaux et des facteurs physiques comme la lumière, les couleurs. Enfin, j'aborderai le thème de l'identité visuelle.

2.1 Définitions

Signalétique¹: 1. *Activité sémiotique concernant les signaux, la signalisation.*
2. *Ensemble de panneaux de signalisation d'un réseau de transport, d'un lieu (ville, musée, etc.).*

Signalisation: 1. *Emploi de divers signaux pour donner à distance des renseignements d'un ordre particulier.* 2. *Installation, disposition de signaux sur une voie ferrée, une route, une voie navigable, dans un bâtiment, etc. ; ensemble des signaux par lesquels on est renseigné.*

Signalétique est plus ancien (apparu en 1836) et se réfère à un côté technique d'organisation des indications. *Signalisation* est apparu en 1909, a un sens plus large et considère aussi l'aspect de la communication d'une signalétique².

En lisant de la documentation sur le sujet, j'ai compris que le terme *signalétique* est celui qui est utilisé pour le domaine que je vais toucher, en considérant que mon but est de constituer une signalétique interne, qui privilégie le côté technique de l'orientation des usagers. Il sera donc préféré à celui de *signalisation*. De plus, je me rends compte que ce dernier est moins fréquemment utilisé dans la littérature spécialisée. L'orientation des utilisateurs et la communication du placement du contenu documentaire doivent être prioritaires. L'identité de la bibliothèque doit quand même être rappelée graphiquement.

Le domaine de la signalétique n'est pas évident. Nous avons à traiter avec plusieurs disciplines³. D'un côté nous avons un domaine concernant la partie la plus technique: celui de l'architecture. La signalétique est directement liée au lieu, dans ce cas au bâtiment. Il existe des limites qui sont établies (par exemple les murs ou les fenêtres). Il faut bien comprendre quels sont les lieux plus significatifs à observer. Mais il ne

¹LAROUSSE. *Dictionnaires de français* [en ligne]. <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/signalisation/72696> (consulté le 16 avril 2013)

²MAURY, Yolande. La signalisation au CDI. In : *Revue inter CDI*, 1998, n° 152 [en ligne] http://www.intercdi-cedis.org/spip/intercdiarticle.php3?id_article=700#nb1 (consulté le 21 mai 2013)

³VIDAL, Jean-Marc, *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne Cedex : Presses de l'Enssib, 2012. 180 p. (BAO#27).

serait pas suffisant de considérer juste des aspects techniques et physiques pour obtenir une signalétique sensée. Il est nécessaire d'impliquer des aspects psychologiques et ergonomiques, vu qu'on parle d'utilisateurs. Cela nous suggère de bien étudier où mettre des indications signalétiques, quel contenu y intégrer et sous quelle forme les présenter.

2.2 Usages

La signalétique est très présente dans la vie quotidienne de tout le monde. On la retrouve dans l'organisation du trafic routier, dans les aéroports, dans les gares, dans les institutions publiques et privées de tout genre, dans les hôtels, etc. Elle sert, avant tout, à se repérer. Elle est un instrument indispensable pour trouver son parcours vers un but établi. Elle doit être établie dans la façon la moins ambiguë possible. Cela signifie qu'elle doit annuler le plus grand nombre de doutes qui apparaissent pendant le parcours.

La signalétique est considérée un média. Elle est un véhicule important de la communication visuelle. Cette fonction lui donne un grand impact.

Il existe trois fonctions de signalétique, qui visent à orienter l'utilisateur dans l'espace⁴.

- La signalisation extérieure. Elle vise à l'identification de l'institution et son accès depuis un environnement extérieur (p. ex. un campus universitaire). Ce type de signalétique suit la logique de la signalétique routière, directionnelle. Elle a un but de mise en évidence au niveau visuel. L'identité de l'institution est intégrée dans la signalisation d'une réalité plus ample, dont l'institution elle-même fait partie.
- La signalétique d'orientation générale (ou interne). Celle-là permet de repérer les espaces de service à l'intérieur de l'institution. Ces services n'ont pas tous la même nature et la signalétique doit pouvoir les distinguer. Il en existe deux grands groupes: les services d'accueil (toilettes, ascenseur, fléchage de sécurité, cafétéria, etc.) et les services de fonction informative, plus spécifiques à l'institution traitée. Dans le cas d'une bibliothèque: le prêt, le service de référence, les postes de consultation de catalogues, la salle de lecture, etc.).

⁴CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999. 444 p. (Bibliothèques).

- La signalétique documentaire. Elle doit refléter l'organisation de l'espace en fonction des contenus des documents. Son but est de repérer le lieu physique exact (étage, rayon) des documents classifiés.

En parallèle à ces fonctions, il existe quatre niveaux d'approche:

- Le *niveau d'exposition*: il est généralement sous forme de grands panneaux, appelés totems, qui récapitulent les informations concernant l'espace qui les entourent et son organisation, les plans généraux de chaque niveau. Par exemple l'exposé du classement (bibliothèque), la liste des produits vendus aux étages (magasin), etc.
- Le *niveau large*: il s'agit de panneaux, souvent suspendus, grâce auxquels on assure une lisibilité d'une distance éloignée. Les contenus de ce niveau de signaux sont perceptibles dès l'accès à l'espace. Par exemple, le drapeau ou l'enseigne au-dessus de l'étagère.
- Le *niveau moyen*: il s'agit de sous-ensembles du niveau large. L'utilisateur peut repérer l'information d'un seul coup d'œil au début d'un rayonnage ou d'une étagère. Par exemple, la feuille attachée au rayon montrant la classification.
- Le *niveau fin*: il est pensé pour un seul lecteur à la fois. Par exemple les guides à l'utilisation, les modes d'emploi, les étiquettes sur chaque document, le nom du directeur à côté de sa porte, etc.).

Comme j'ai déjà mentionné, je rappelle que mon travail concerne uniquement la signalétique intérieure. Je ne toucherai donc pas l'approche méthodologique à l'extérieur.

Afin de concevoir une signalétique efficace, il faut prendre en considération ces différents niveaux et profiter de leur sens. En bibliothèque, il y a une autre distinction possible: la signalétique peut se différencier aussi selon des zones accessibles au public versus les zones réservées aux employés. Par exemple, il pourrait y avoir des diversifications de couleurs.

La signalétique en bibliothèque a le même but principal que celle générale: donner une direction, montrer un parcours à suivre, aider à l'orientation, selon l'objectif de l'usager. Il faut quand même remarquer que la bibliothèque est un lieu spécifique, dans le sens que son offre est bien précise et cible des services spécifiques par rapport à ses

missions⁵. C'est un endroit professionnel. Elle a une gamme de documents et services à disposition et chacune est différente de l'autre. Il y a des bibliothèques académiques, spécifiques à un sujet particulier, de lecture publique, etc. Chacune doit savoir communiquer, raconter son offre dans la façon la plus adaptée souhaitée. Cela pourra donner une image spécifique et reconnaissable à la bibliothèque même. Pour obtenir un résultat impeccable, il est indispensable de donner une identité visuelle à l'institution. Outre à la fonction de «fournisseur de points de repères», la signalétique véhicule aussi l'image de l'institution. Elle est capable de lui donner une vraie identité visuelle, reconnaissable et repérable par les utilisateurs. On définira l'identité visuelle plus loin.

En bibliothèque, il est nécessaire d'instaurer une signalétique efficace au niveau directionnel. Le fait de rendre l'utilisateur plus autonome sert d'une part à le rendre plus sûr de soi et plus enclin à être satisfait, de l'autre côté aide le personnel de l'information documentaire à éviter de répondre plusieurs fois à des questions purement d'origine «matérielle», «de base». Les professionnels de l'information documentaire parlent de «vulgarisation des informations». Il s'agit de fournir les informations de base sans que les usagers doivent les demander. Cette autonomisation du lecteur apporte des avantages directement à l'institution. Le bibliothécaire non seulement pourra se sentir plus valorisé si on lui pose des questions plus en rapport avec ses compétences, mais aura aussi plus de temps pour s'occuper de ses tâches sans distractions. Cela améliorera sa qualité de travail et son efficacité.

La signalétique vise à une certaine immédiateté. Il n'est donc pas possible, au moins dans un premier temps, de présenter des longs textes à lire, avec des descriptions détaillées. Le but initial est de rendre visible le parcours vers la cible et pas de donner déjà la solution. Il faut savoir attirer l'attention et donner l'envie de lire. Pour ce faire, les signaux doivent être concis et complets. Pour obtenir un bon résultat, il est nécessaire d'occuper une à deux lignes d'indications max, sinon, on est noyé par l'info et la communication ne passe pas.

Les signaux doivent se manifester là où l'on a besoin d'eux pour accompagner l'utilisateur. Il y a des lieux stratégiques où il est inévitable d'avoir de l'aide: par

⁵DE MIRIBEL, Marielle. *Accueillir les publics. Comprendre et agir*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2009. 512 p. (Bibliothèques).

exemple à l'entrée, là où il y a un changement de direction, une lacune d'orientation ou un croisement de plusieurs voies.

La signalétique n'est pas conçue pour combler des éventuels manques dans les services offerts par l'institution, dans ce cas la bibliothèque. Elle ne donne pas juste une image améliorée d'une offre de la bibliothèque, mais elle exprime, de la manière la plus efficace possible, cette offre. Plus précisément elle met en relation la bibliothèque avec les motivations qui poussent son public à la visiter, se servant de l'ensemble de ses services. Si l'ensemble des services a un sens bien planifié et exhaustif par rapport à sa mission, la signalétique ne pourra qu'améliorer l'image de l'institution ; mais juste dans ce cas-là.

La signalétique est aussi et surtout une affaire de «proxémique»: c'est-à-dire d'organisation spatiale du comportement: plus précisément, l'influence que peut avoir les notions de distance sur le comportement humain. Les Anglo-Saxons utilisent le terme de «wayfinding» quand ils parlent de signalétique. Ce terme a été utilisé pour la première fois en 1960 de l'architecte Kevin Lynch dans son œuvre *The image of the city* où il fait référence à des cartes, numéros de rue, signaux de directions, etc. comme éléments de «wayfinding»⁶.

2.3 Risques et contraintes

Comme dans la plupart des situations, il n'est pas possible de trouver la solution parfaite. Il ne faut pas oublier l'existence de contraintes inévitables⁷. Dans le cas d'une signalétique interne de bibliothèque, ces contraintes sont souvent d'origines financières, architecturales ou liées directement au public. Le public est aussi lié aux missions et à la raison d'être de la bibliothèque: ce qui peut influencer sur les priorités de la signalétique. Il faut considérer, en outre, qu'il n'y a pas un manuel précis et universel de mise en pratique. Depuis mes interviews, j'ai appris qu'il faut bien observer les lieux et leur adapter un projet lié à l'orientation. Prenons l'exemple d'une bibliothèque académique: sa signalétique doit donner la priorité au «fonctionnel» plutôt

⁶LYNCH, Kevin. *The image of the city*. Etats-Unis : University Press Group Ltd, 1960. 194 p.

⁷CARRARD Alexandre, DELEAMONT Patricia et TURNER Cécile. *Réorganiser une salle de lecture : classification et signalétique à la bibliothèque d'art et d'archéologie de Genève*. 2003. 195 p. http://doc.rero.ch/record/20427/files/td03_baa.pdf [en ligne]. Travail de Bachelor HES-SO, filière Information documentaire, Haute école de gestion de Genève. 2003 (consulté le 29 juillet 2013)

qu'au «joli à la vue mais moins fonctionnel». Le public de la BUL est censé de se familiariser avec l'utilisation d'une bibliothèque. Cela fait partie du métier soit de l'étudiant, soit du professeur, soit du chercheur. Pour cette raison, mon mandant m'a suggéré que l'on peut risquer de réaliser une signalétique assez minimaliste au niveau explicatif, dans le sens qu'il n'est pas nécessaire d'expliquer la base pour l'utilisation d'une bibliothèque. Il faut quand même faire attention à ne pas utiliser des termes professionnels en sciences bibliothéconomiques sur les signaux⁸. Le risque est de réaliser ces contenus tout en gardant un point de vue d'experts dans le domaine et de ne pas se mettre dans la peau des utilisateurs.

En dernier, je rappelle l'importance de créer des signaux sans ambiguïté soit du point de vue du message, soit du point de vue de leur positionnement.

3. Éléments du déroulement idéal d'un projet de remaniement de la signalétique.

3.1 Acteurs

Chaque bibliothèque est unique et développe une façon de s'offrir, de se raconter, en valorisant la configuration de ses locaux⁹. Dans la pratique, l'idéal est de constituer une équipe bien compétente au niveau des questions de signalétique, composée, selon les besoins et les ressources, de graphistes, de designers, d'un architecte travaillant pour un atelier spécialisé dans la signalétique. En faite, madame Maury précise que la signalétique doit être considérée un prolongement de l'architecture. L'architecte et/ou un graphiste devraient se charger de la partie esthétique et de la lisibilité des signaux, tandis que le professionnel de l'information documentaire devrait se charger de leurs contenus. Le bibliothécaire devrait bien étudier la hiérarchie de ces contenus pour faciliter la vie aux usagers. Cela signifie de bien vouloir établir des niveaux, faisant référence aux fonctions et aux niveaux décrits au chapitre 2.2.

3.2 Supports et ambiance

Le choix des supports (les murs, le plafond, le sol ou les structures) de la signalétique est une tâche assignée à l'architecte et à un graphiste: le mélange de leurs

⁸ATELIER TECHNIQUE DES ESPACES NATURELS. *Gestion des milieux et des espèces : 6.1 Signalétique* [en ligne]. 2006. <http://ct83.espaces-naturels.fr/signaletique> (consulté le 05 août 2013)

⁹Maury. Op. cit. p. 3

compétences réciproques donne la bonne réponse dans la lecture de l'espace. Les deux ont aussi le rôle de sélectionner les ambiances, les matériaux, les couleurs, la façon d'utiliser la lumière, etc. Je rappelle qu'on est en train de décrire une situation idéale. Il est aussi possible de faire confiance aux compétences et à l'intuition des bibliothécaires, en cas de nécessité.

3.3 Les signaux

La signalétique est véhiculée par des signaux. Ce type de supports doit être positionné au bon endroit, à la bonne distance, à la bonne hauteur.

Souvent, et surtout dans un environnement académique, les usagers ont un but précis de visite. Il faut essayer de leur faire épargner le maximum de temps possible. Les gens doivent avoir le moins possible à lire pour recevoir toute l'information nécessaire d'une façon synthétique.

3.4 Distances

Comme on a pu constater au chapitre 2.2, il existe, en bibliothèque, quatre niveaux théoriques de distance de perception des signaux¹⁰. En conséquence, les signaux seront hiérarchisés du général au particulier, du point de vue de l'espace auquel ils font référence. Plus l'on s'approche du niveau fin, plus l'information sera ciblée sur des indications liées à un espace plus restreint. La taille des signes et du caractère du texte est de plus en plus décroissante. Un espace plus restreint prévoit une lecture pour une quantité simultanée de personnes plus réduite jusqu'à un individu à la fois. De plus, la lecture se fait à une distance toujours plus courte¹¹.

3.5 Tailles

Le tableau ci-dessous illustre la grandeur idéale qui devraient avoir les lettres du texte figurant sur un panneau, en fonction de son emplacement par rapport à la distance de lecture.

¹⁰SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA. *Programme de coordination de l'image de marque* [en ligne]. http://www.tbs-sct.gc.ca/fip-pcim/man_4_1-fra.asp#a6 (consulté le 21 mai 2013)

¹¹L'emplacement d'un panneau devrait être déterminé en fonction d'une ligne de visée d'un adulte sans problèmes de vue.

Distance de lecture	Corps de caractère
1 m	5 mm
2 m	6 mm
4 m	8 mm
6 m	10 mm
7 m	12 mm
9 m	15 mm
12 m	20 mm
15 m	25 mm
18 m	30 mm
24 m	40 mm
30 m	50 mm
36 m	60 mm

Tableau 1 : Tableau de référence établi par le secrétariat du Conseil du trésor du Canada

La surface du panneau doit avoir une dimension choisie spécialement par rapport à la distance, depuis laquelle le panneau doit se révéler lisible. Afin de bien positionner ses propres panneaux, il est nécessaire d'appliquer cette formule¹²: $A > L^2/2000$ où

- A = surface du panneau (exprimée en m²)
- L = distance depuis laquelle le panneau doit être lisible (exprimée en m)

Cette formule est utilisable uniquement dans le cas de distances inférieures à 50 m.

Exemple: Si nous considérons une distance de 10 m, la diagonale devra mesurer au minimum 30 cm (0,30 m).

¹²UNIVERSITA DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA. *Segnaletica di sicurezza* [en ligne]. <http://www4.uninsubria.it/on-line/home/naviga-per-profilo/laureato/sicurezza-e-tutela-della-salute/articolo1177.html> (consulté le 26.07.2013)

Distance de lecture	Surface panneau	Diagonale panneau
10 m	0,05 m ²	0,30 m
20 m	0,20 m ²	0,60 m
30 m	0,45 m ²	1,00 m
50 m	1,25 m ²	1,60 m

Tableau 2 : Tableau des surfaces des signaux par rapport à la distance de lecture

Il est conseillé par la charte graphique des Affaires Maritimes gouvernementales françaises d'utiliser les polices de caractères de la famille des linéales, par exemple : Arial, Helvetica, Futura, Avant-Garde, Frutiger ou autres modèles de caractères¹³. Cette petite liste ne contient que des fontes sans-serif. Ceci souligne que les Affaires Maritimes françaises pensent que les caractères sans-serif¹⁴ sont plus indiqués pour une signalétique. En réalité il y a plusieurs études qui expriment le fait que l'utilisation de l'un ou de l'autre type de caractères ne change rien à la facilitation de lecture. Encore, certaines sources qui ont été examinées par Alex Poole¹⁵ sont en faveur des caractères serif. Alex Poole est un consultant en ergonomie/UX pour les applications bureau, web et mobile. Il a effectué aussi une recherche sur l'utilisation des fontes.

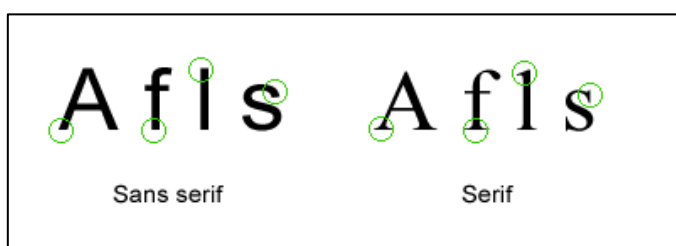


Figure 1 : Exemple de lettres «sans serif» et de lettres «serif»

Selon cet auteur, il faut choisir sa fonte préférée selon son goût personnel et suivant des arguments purement esthétiques. Il ajoute ensuite qu'il y a des critères plus

¹³AFFAIRES MARITIMES. *Annexe 190-A.6 – Signalétique* [en ligne]. http://www.mit.gov.it/mit/mop_all.php?p_id=12650 (consulté le 14 août 2013)

¹⁴La traduction est consultable dans glossaire.

¹⁵POOLE, ALEX. *Which Are More Legible: Serif or Sans Serif Typefaces?* [en ligne]. Date de publication 2008. <http://alexpoole.info/blog/which-are-more-legible-serif-or-sans-serif-typefaces/#part1> (consulté le 12 août 2013)

importants pour améliorer la lisibilité : par exemple celui de la longueur de l'espace entre les caractères.

Si l'on a besoin d'écrire un seul mot, il est conseillé d'utiliser des caractères majuscules. Si l'on doit écrire un texte, il convient d'utiliser des majuscules et minuscules.

Il y a aussi des règles pour les proportions des lettres. Pour avoir un résultat optimal, le rapport entre la hauteur et la largeur des lettres devrait être compris entre 3:5 et 1:1 (le mieux est 3:4). Le rapport entre la largeur du trait et la hauteur de la lettre devrait être compris entre 1:5 et 1:10.

3.6 Décalage

Le décalage correspond à l'écart acceptable de degrés, par rapport à l'idéal. On l'obtient en dessinant une ligne perpendiculaire à la ligne de visée centrale du lecteur. Idéalement, l'angle de décalage ne devrait pas dépasser les extrêmes de 5° et 15°. Par exemple, 0,25 m de décalage par 1,00 m de distance de lecture représente un angle d'environ 15° pour l'œil du lecteur.

3.7 Angle de vision

Idéalement, le contenu des panneaux doit se trouver dans le meilleur angle de vue de l'utilisateur. L'idéal absolu est le placement à «angle droit» par rapport à la ligne de visée ; cela signifie que l'angle de vision doit être d'environ 90°. La lisibilité du message sur un panneau diminue si l'angle de vision est inférieur à 45°. Cela vaut pour toutes les directions par rapport au point de visionnement.

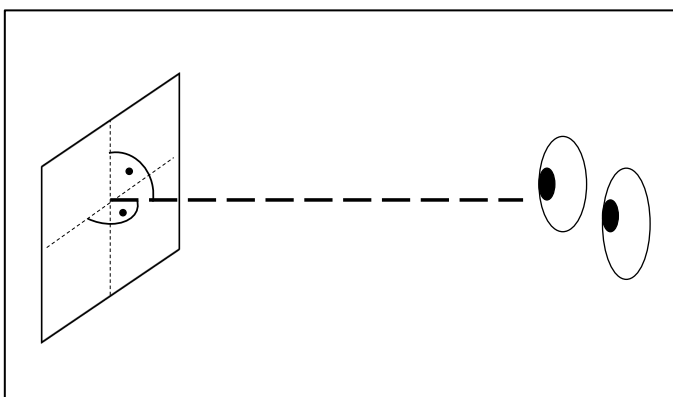


Figure 2 : Schéma simplifié de l'angle de vision optimal

Ce schéma simpliste représente l'idéal absolu d'angle de vision. Cette position porte la meilleure visualisation du contenu du panneau (NB : l'image n'est pas à l'échelle par rapport aux distances).

Si l'on déplace le panneau en haut, en bas, à droite ou à gauche, l'un des deux angles à 90°, ou les deux, changent d'ampleur. Si le déplacement est trop important, la visualisation du panneau devient très inconfortable ou impossible.

Pour mieux souligner l'importance de cette théorie, madame Maury précise, dans son article *La signalisation au CDI* ¹⁶, que l'utilisateur porte instinctivement son regard sur ce qui se trouve à la hauteur de son meilleur angle de vision. C'est humain. Le « confort visuel » se trouve à 10° soit au-dessus, soit au-dessous de l'horizontale, mais il est acceptable d'arriver jusqu'à un maximum de balayage visuel de 30° au-dessus et au-dessous de l'horizontale.

Dans le prochain sous-chapitre, je passe à une partie montrant comment organiser le positionnement et la construction intelligente des signaux.

3.8 L'organisation des signaux

L'article de Y. Maury nous suggère deux types de signaux : de destination et d'identification. La destination renvoie vers des espaces et, dans un deuxième temps, permet l'orientation à l'intérieur de ces espaces. L'utilisateur peut remarquer son arrivée à destination grâce au signe d'identification.

Il existe les signaux indiquant des informations (p. ex. les horaires d'ouverture, les règles de comportement, les directives du prêt, etc.) et la documentation d'instruction (p. ex. les marches à suivre, les guides à l'usage, etc.). Le premier type donne des notions à but purement informatif, tandis que le deuxième permet d'acquérir des instruments (ou compétences) pour utiliser les services à dispositions.

3.8.1 Les pictogrammes

Un autre élément très pratique à insérer sur un signal est le pictogramme. Commençons par définir le terme. Un pictogramme est un *signe ou dessin*

¹⁶Maury. Op. cit. p. 3

*schématique normalisé et destiné à renseigner les voyageurs dans les réseaux ferroviaires, les aéroports, à figurer des objets ou des faits sur une carte, et autre*¹⁷.

Un site de professionnels du marketing le définit comme un *élément d'un système d'écriture s'exprimant à l'aide de dessins ou de symboles, généralement stylisés et standardisés pour être compris du plus grand nombre*¹⁸.

Afin de rendre la lecture plus rapide, intuitive et compréhensible au-delà des langues, il est positif d'utiliser un nombre maximal de pictogrammes à l'intérieur du bâtiment. Il en existe une gamme de normalisés utilisables dans les institutions publiques. Cette gamme est incluse dans une norme publiée par l'Organisation internationale de normalisation (anglais: International Organization for Standardization): la Norme ISO 7001 "public information symbols"¹⁹. La dernière version a été publiée en novembre 2007.

Les pictogrammes peuvent être des signes de type :

- analogique: un objet est représenté par une image qui lui ressemble (ex.: un parapluie et un vêtement signalent un vestiaire)
- idéographique: des signes graphiques représentent un mot, donnant l'idée d'un objet sans forcément le représenter (ex.: l'index pointé indique la direction, un point d'interrogation représente une source d'information ou une aide)

Il est possible de personnaliser les pictogrammes par rapport à l'identité visuelle de l'institution. Par exemple en choisissant de reproduire ses couleurs officielles. Cela sans forcément changer la forme du pictogramme original.

¹⁷LAROUSSE. *Dictionnaires de français* [en ligne]. <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pictogramme/60760> (consulté le 21 mai 2013)

¹⁸L'INTERNAUTE. Le site des professionnels du marketing [en ligne]. <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire-Marketing/Pictogramme-6006.htm> (consulté le 09 septembre 2013)

¹⁹WIKIPEDIA. *ISO 7001* [en ligne]. http://en.wikipedia.org/wiki/ISO_7001 (consulté le 21 mai 2013)

3.8.2 Les couleurs et la lumière

Le choix des couleurs pour une signalétique doit prioriser la visibilité et la lisibilité des messages, outre la prise en considération de l'identité visuelle de l'institution.

La visibilité est donnée aussi par la bonne combinaison des couleurs entre couleur de fond et couleur du corps de caractère. La valeur du contraste entre deux couleurs juxtaposées permet d'établir jusqu'à quel point elles se distinguent. Il faut quand même tenir compte aussi de l'efficienne visuelle des individus qui les observent.

Le tableau qui suit est issu d'une monographie du 1988 de Paul Arthur et Romedi Passini intitulée «Orientation et points de repère dans les édifices publics»²⁰, et donne une idée indicative sur comment effectuer le bon choix concernant les contrastes de couleurs et de lumière.

²⁰FEDERATION FRANÇAISE DU BATIMENT. *Guide des bonnes pratiques de mise en couleur* [en ligne]. http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_FFB_Bonnes_pratiques_de_mise_en_couleurs.pdf (consulté le 14 août 2013)

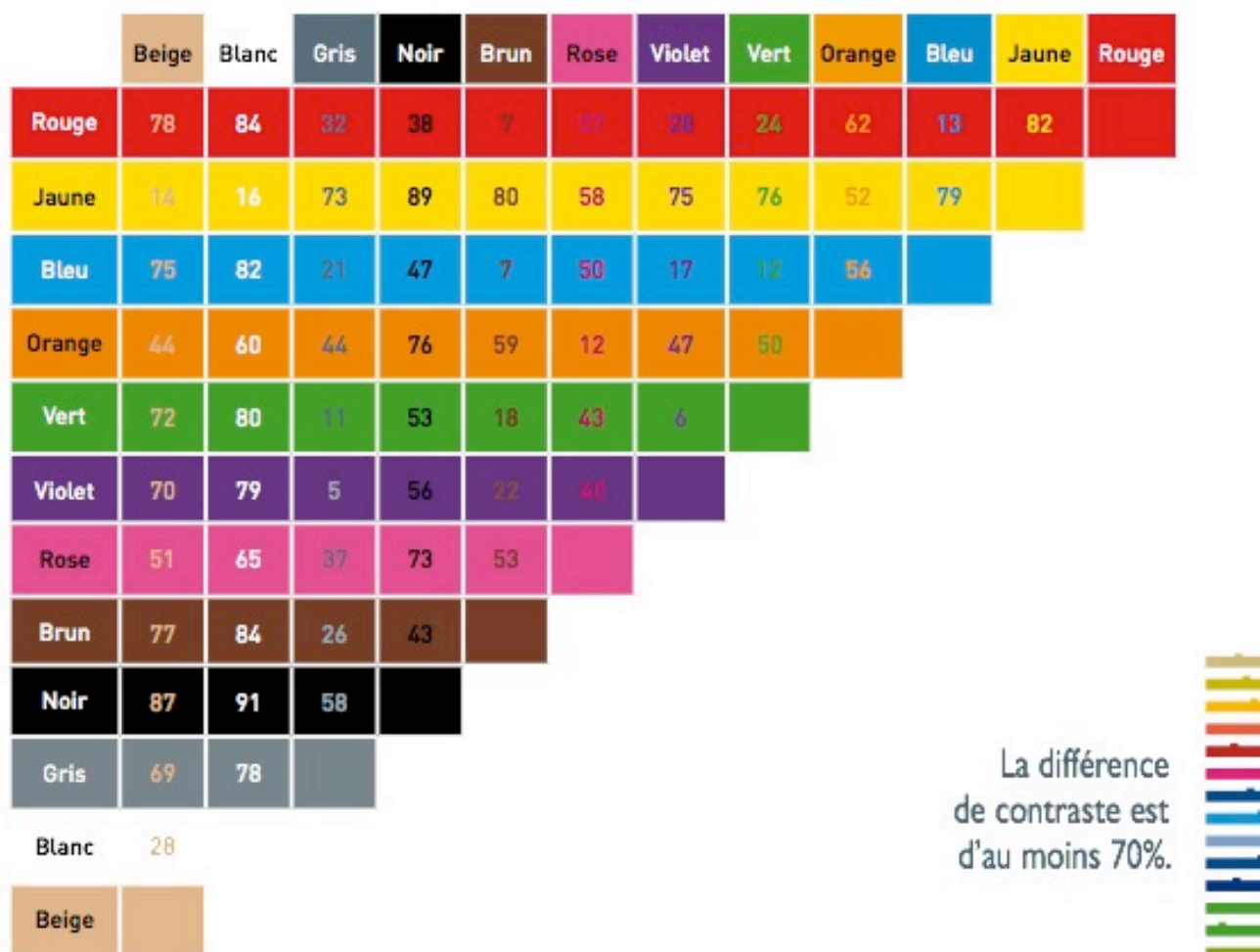


Figure 3 : Tableau représentatif des bons et mauvais choix de contrastes de couleurs

Au niveau architectural, le contraste entre les équipements et les surfaces d'un environnement tel que l'intérieur d'une bibliothèque (ou tout autre genre d'établissement), aide à améliorer la perception des différentes pièces architecturales par rapport aux couleurs de fond des salles. Par conséquent, il facilite les activités des utilisateurs. Dans un tel cas, la différence entre l'indice de réflexion de la lumière de l'élément à repérer et l'indice de réflexion de la lumière de son environnement doit être de 50%, au minimum. Si l'on considère des panneaux avec du texte, logos, pictogrammes ou d'autres genres d'affichage d'informations, la couleur des caractères devrait se contraster d'au moins 70% avec la couleur de fond du panneau. En cas de contraste insuffisant et de volonté, ou obligation d'utiliser une couleur spécifique, on peut créer le contraste recherché avec une bordure d'une épaisseur de 10% de la largeur du panneau. La version finale du panneau devrait être mate et sans reflet.

Juste à titre informatif, pour mieux comprendre le principe, j'ajoute le calcul pour trouver le contraste en % dont on vient de parler:

$$\text{Contraste en \%} = \frac{B1 - B2 \times 100}{B1}$$

où B1 correspond à l'indice de réflexion de la lumière de la couleur plus pâle et B2 correspond à l'indice de réflexion de la lumière de la couleur plus foncée²¹.

J'ai aussi trouvé un conseil pratique intéressant concernant les couleurs blanc et noir. Les deux ont la même valeur de contraste, mais les caractères blancs sur fond foncé favorisent, en règle générale, une meilleure perception que l'opposé.

Concernant la lumière, Michel Piquet nous rappelle qu'il n'est pas du tout évident de combiner la lumière naturelle et l'éclairage artificiel²². Pour avoir un bon éclairage, il conseille d'observer et reproduire ce qui se passe dans les galeries d'art. Elles emploient des fibres optiques et des lumières «froides» pour attirer le regard des gens sur la signalétique. Encore, dans certains centres commerciaux, l'on utilise de la lumière projetée pour indiquer la voie ou, dans des parkings au sous-sol l'on utilise des éclairages colorés.

En réalité, pour la signalétique, il suffit de savoir que la lumière artificielle frappant un panneau, devrait le faire idéalement formant un angle de 60°. Si un signal est illuminé par la lumière électrique, il doit le faire à travers un angle de 60° par rapport à l'horizontale, à une hauteur moyenne de 160 cm.

L'éclairage naturel d'une signalétique sur rayonnage requiert un éclairage croisé (venant soit de gauche soit de droite), afin de pouvoir neutraliser les reflets. Ce croisement est important aussi parce que la source de lumière artificielle provient uniquement du haut, verticalement.

La lumière est un autre facteur important pour obtenir le confort visuel des usagers, combinée avec la distance de lecture dont on a parlé avant. L'obtention d'une très bonne qualité d'éclairage naturel et artificiel améliore les conditions de vue. Comme j'ai

²¹Voici un exemple de calculateur de contraste que j'ai trouvé sur le web : <http://www.argos-services.com/boite-a-outils/calculateur-de-contraste/> Il peut être utile pour tester les choix de couleurs, dans les grandes lignes.

²²PIQUET, Michel. *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2003. 121 p. (Bibliothèques).

pu lire sur dans un dossier publié par la Commission Universitaire pour la Santé et la Sécurité au Travail romande (CUSSTR), il y a souvent une sous-estimation concernant les problèmes liés à l'éclairage. Le dossier dit que le 80% des informations captées et enregistrées par l'humain est lié à la vue et que le 25% de notre énergie potentielle est utilisée pour la fonction visuelle. Pour cette raison, un mauvais éclairage peut conduire à une fatigue visuelle et nerveuse²³.

3.8.3 Les plans

Les plans sont très importants dans l'orientation des usagers. Les plans et la signalétique sont strictement liés. Il n'existe pas une signalétique sans plans, ni des plans sans signalétique²⁴. Le plan devrait exprimer un choix au niveau de la circulation des utilisateurs. Ce choix doit être bien étudié et établi à l'avance, afin d'être le plus adapté et le plus utile. Le plan de bibliothèque doit servir à permettre aux gens d'apprécier les distances qu'ils devront parcourir. Le but est de créer un plan le plus réaliste possible, pour ce qui concerne le mobilier et la déco. Du point de vue de l'utilisateur, les plans servent à se construire une image mentale du lieu physique dans lequel il faudra circuler et, surtout, à avoir un point de repère pendant sa propre recherche. Du point de vue du créateur de la signalétique, les plans sont l'instrument, le plus important, nécessaire à comprendre où il faudra positionner des signaux et lesquels. Grâce au plan il est possible de définir les divers parcours.

3.9 L'identité visuelle

Je vais aborder maintenant un sujet un peu plus créatif par rapport aux éléments, strictement techniques, vus à partir du chapitre 3.4 jusqu'à présent. L'identité visuelle concerne plutôt la façon de présenter l'ensemble de ces éléments techniques et de les rendre agréables à la vue pour les usagers.

Il n'est pas suffisant d'avoir étudié un système de signaux pratique à travers des parcours logiques, puisque le but de la signalétique est aussi de rendre l'ambiance de la bibliothèque familier et reconnaissable. L'identité visuelle donne une image unique, utilisant un design et un style choisi soigneusement, qui permettra aux lecteurs de se rappeler de la bibliothèque visitée. Elle personnalise et rend attractive le lieu.

²³COMMISSION UNIVERSITAIRE POUR LA SANTE ET LA SECURITE AU TRAVAIL ROMANDE. *L'éclairage* [en ligne]. <http://cusstr.ch/repository/41.pdf> (consulté le 31 août 2013)

²⁴Piquet. Op. cit p. 16

Définition de l'identité visuelle²⁵: *Ensemble des éléments graphiques constituant la signalétique de l'entreprise. Ils permettent d'identifier, de reconnaître immédiatement une entreprise, un organisme, une marque. Les éléments constitutifs de l'identité visuelle sont le nom (de marque), le logotype, l'emblème, la griffe, la couleur, la police et la taille de caractères utilisés. (...) « Elle ne saurait se limiter à la création superficielle d'un logo, mais doit être la résultante d'une démarche volontariste et approfondie de la part de l'entreprise »* analyse Monique Brun²⁶, professeur des Universités en Sciences de Gestion à Lyon 3 (ses domaines sont le marketing et le design).

Il est fondamental de choisir la gamme de signalétique appropriée. Dans le cas d'une bibliothèque, mais aussi dans d'autres types d'institutions subordonnées et/ou représentatives, il est envisageable d'avoir une identité visuelle propre ou d'utiliser celle de sa propre institution mère.

Par exemple, dans le cas du Rolex Learning Center d'Ecublens, il n'y a pas un logo officiel propre à la bibliothèque même. Sa signalétique est marquée avec le logo de l'EPFL.

La création de sa propre identité visuelle permet à la bibliothèque de se rendre reconnaissable depuis l'extérieur. Cette capacité d'être reconnue rend automatique l'association de l'identité à son organisation mère et aux missions et fonctions de cette dernière. La BUL est une bibliothèque académique et son identité visuelle devrait représenter (refléter) une ambiance conforme à un lieu de travail, professionnel.

L'identité visuelle donne donc une idée de l'offre de la bibliothèque, en termes d'offre documentaire.

Au niveau pratique, elle se concrétise dans un document appelé «charte graphique». Dans une charte graphique, l'on définit les éléments qui composent l'identité de l'institution et leurs déclinaisons. On verra plus en détail les éléments de ce document au chapitre 8.

²⁵E-MARKETING.FR. *Le site des professionnels du marketing* [en ligne]. <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire-Marketing/Identite-visuelle-5696.htm> (consulté le 02 mai 2013)

²⁶J'ajoute le lien vers le Curriculum Vitae de Monique Brun : http://iae.univ-lyon3.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichier?ID_FICHIER=1290098730068 (consulté le 05 septembre 2013)

4. La signalétique: analyse de cas concrets

4.1 Choix des visites

J'ai visité des lieux différents entre eux: par exemple une filiale Coop City, une filiale Manor, des librairies à grande distribution, des bibliothèques universitaires et des bibliothèques de lecture publique et des bâtiments d'administration cantonale.

Parmi ces lieux, j'ai trouvé diverses signalétiques qui m'ont plu, subjectivement, mais j'ai généralement remarqué, surtout au niveau des bibliothèques universitaires, une certaine simplicité au niveau de l'identité visuelle. Cela n'est pas forcément un défaut au niveau des bibliothèques académiques, même si les gens tendent à avoir une attraction vers une identité visuelle plus originale et colorée. La praticité et l'immédiateté sont privilégiées dans ce type de bibliothèques.

Ensuite, j'ai choisi six institutions dont j'aurais aimé interviewer les responsables de la signalétique: plus précisément, les bibliothèques cantonales tessinoises de Bellinzona et Locarno, la bibliothèque cantonale vaudoise, la bibliothèque de l'Accademia di Architettura de Mendrisio, celle de l'EPFL (Rolex Learning Center) et celle de l'université libre de Bolzano. Enfin, aussi une filiale Coop.

J'ai effectué ce choix à travers ces critères:

- Les bibliothèques cantonales tessinoises: parce que je travaille pour une bibliothèque tessinoise.
- La bibliothèque cantonale vaudoise: parce que j'ai aimé certains détails de sa signalétique en la visitant et parce que c'est, comme la BUL, une bibliothèque universitaire.
- La bibliothèque de l'EPFL: parce que son bâtiment est très particulier et j'ai imaginé que j'aurais pu découvrir plusieurs particularités et difficultés dans l'implantation de sa signalétique. De plus, cette dernière a été refaite récemment.
- La bibliothèque de l'Accademia di Architettura de Mendrisio: parce que c'est la deuxième partie du campus de l'Université de la Suisse Italienne.

- La bibliothèque de l'université de Bolzano: parce que leur signalétique est très récente et elle est aussi une bibliothèque académique.
- La filiale Coop: parce que j'ai trouvé intéressant d'avoir le témoignage d'une entreprise qui a d'autres missions par rapport à une bibliothèque. Coop est une entreprise commerciale à but lucratif. Il pourrait être intéressant de voir comment l'on planifie l'instauration et l'utilisation de la signalétique. Le point de vue et les missions sont d'origines différentes.

4.2 Résultat des visites

Pendant les premiers mois de travail, j'ai surtout concentré mes énergies dans les visites de différents lieux publics. J'ai essayé de me mettre à la place de l'utilisateur et d'utiliser leur signalétique pour en comprendre le fonctionnement. Je ne me suis pas limitée à considérer le point de vue pratique (c'est-à-dire le positionnement des panneaux et leur clarté), mais aussi l'uniformité du design, les couleurs utilisées, la documentation interne, les guides d'utilisation. Je me suis mise en mode « signalétique », ceci signifie que j'ai essayé de faire attention à tout genre de signalétique pendant que je vivais normalement, par exemple pendant les moments de shopping: les grands-magasins sont des bons exemples à observer. J'ai pris diverses photos. Encore, pendant mes petites excursions en voiture et, surtout, avec les transports publics, j'ai eu le réflexe d'observer comment repérer des informations relatives à mon orientation sur place et au service que je recherchais.

Le tableau suivant donne une idée des lieux auxquels j'ai dédié quelques moments. Pour chacune de ces institutions j'ai indiqué des points positifs et des points négatifs, selon ma propre opinion. De plus, j'ai publié des photos, dans les annexes de 2 à 6, de certains de ces lieux.

Nom institution	ville	personne contactée	J'ai aimé	Quelques inconvénients	coût	matériaux utilisés	notes
Accademia di Architettura di Mendrisio	Mendrisio (TI)	Francesca Ambrosio (bibliothécaire)	La bibliothèque est très petite. La bibliothèque possède 80.000 volumes, desquels uniquement 25.000 sont en libre accès et, à cause d'un manque d'espace, sont disposés dans une seule salle de lecture. J'ai bien aimé les totems en verre. Il est possible d'en voir un exemple à l'annexe 6. Je l'ai trouvé sobre et discret. La bibliothèque n'a pas une signalétique conçue dans les détails, comme les espaces sont réduits. On peut voir la bibliothèque entière, avec un seul coup d'oeil, depuis un semi premier étage. L'utilisateur n'est pas en difficulté pour s'orienter. Il n'y a pas des parcours tracés, mais juste quelques points de repère. J'ai aimé les directives de lecture d'une page de catalogue en ligne, collées proche des postes pourvus d'ordinateur. Au niveau papier, j'ai apprécié les listes par thèmes des dvd et CD-rom et la liste des périodiques en papier et en ligne.	La signalétique n'est pas très présente et je n'ai pas vu une conception uniforme des signaux, au niveau de l'identité visuelle. Je n'ai jamais vu le logo (s'il existe). On ne la remarque pas. J'ai aussi trouvé qu'il y avait un peu trop de recommandations et interdictions éparpillées sur les points intéressés. C'est pratique et assez efficace, mais l'utilisateur pourrait se sentir découragé par toutes ces recommandations. De plus, trop de communication ponctuelle ne donne pas un sens d'ensemble unifié.	Les totems sont disponibles chez tous les magasins et les détaillants d'accessoires de bibliothèques. Ceux de Mendrisio ont été achetés il y a 10 ans et personne ne sait plus leur prix. De plus, il ne serait plus crédible. Pour ce qui concerne la signalétique, elle a été imprimée maison.	Utilisation surtout du papier avec des impressions «maison» et de totems en verre.	
Bibliothèque cantonale de Bellinzona	Bellinzona (TI)	Manuela Cassinari (bibliothécaire) et Daniele Crivelli (responsable du service audio-visuel)	J'ai aimé le fait que la bibliothèque soit connectée à d'autres centres importants culturels du canton. En fait, Palazzo Frascini, bâtiment inauguré en 1999, outre à la bibliothèque, réunit diverses institutions cantonales culturelles traitant d'information documentaire et de littérature, comme les archives cantonales et le centre de dialectologie. J'ai aimé les couleurs des façades (rouge et jaune) de la court intérieur du palais, là où se trouve	J'ai trouvé un peu particulier le fait d'avoir les petites enseignes des sujets concernés, aux pieds des rayons. C'est la dernière chose que j'ai remarqué, tellement ce n'est pas intuitive.	—		

Proposition d'une nouvelle signalétique pour la Biblioteca universitaria de Lugano

			l'entrée de la bibliothèque. Cette entrée est visible à l'annexe 4. La signalétique de la bibliothèque est récente. Plan interactif coloré et fonctionnel, disponible sur le site web.				
Bibliothèque cantonale de Locarno	Locarno (TI)	Maurizio Di Poi (résp. Signalétique Bibliothèque cantonale de Locarno)	J'ai beaucoup aimé le bâtiment. Il est du dix-huitième siècle et possède une très accueillante cour interne. J'ai bien aimé un guide d'orientation, conçu pour l'orientation des utilisateurs dans le bâtiment. Ce guide est un vrai investissement financier pour la bibliothèque: il est très bien relié et résistant. Ceci, parce que le cas de cette bibliothèque est, effectivement, un peu compliqué sans l'aide d'un support à la main. Ce guide contient la liste des services, de l'offre documentaire et d'un plan.	Il est très difficile d'y instaurer une signalétique couvrant tous les lieux parcourables de la part des utilisateurs. Les locaux sont très nombreux et petits. Les escaliers sont trop séparés de l'ascenseur, cela crée de la confusion aux utilisateurs de l'ascenseur. Il y a une salle merveilleuse, avec des grandes peintures et décorations, mais n'est pas utilisable comme salle de lecture comme son utilisation porterait à des déchirures. Elle est fragile.	Les totems ont coûté 1000 CHF chacun et il y en a 5. Ils ont été financés par le canton.		La signalétique a été revue en 2008. Avant cette date, l'utilisation de la bibliothèque n'exigeait pas une signalétique si performante, comme les locaux n'étaient pas tous utilisés.
Bibliothèque cantonale et universitaire vaudoise	Dorigny (VD)	–	J'ai adoré les panneaux suspendus dans la salle de lecture. Ils ont des dessins qui figurent le sujet des rayons qui leur sont proches. J'aime leurs figures et leurs couleurs, ça détend et donne un sens d'harmonie visuelle. J'ai aimé aussi le plan avec les petites lumières indiquant les différents secteurs thématiques. J'ai trouvé l'idée originale, même si l'instrument nécessiterait une remise au goût du jour.	Les signaux et les fiches utilisées sont un peu vieux. Au rayon, l'on est obligés de feuilleter la liste des sujets. La signalétique n'est donc pas très immédiate. Il y a un peu trop de petits papiers. L'ambiance est bien familière et agréable, mais la réception est un peu chargée de papier.	–	beaucoup de papier, plastique, localisateur à petites lumières	La signalétique a été conçue en 1987 et toutes les personnes qui se sont occupées de la créer sont actuellement à la retraite.
Bibliothèque municipale de Blonay	Blonay (VD)	J'ai assisté à la présentation de m. Gaël Sala (bibliothécaire responsable).	J'ai aimé la couleur principale (violet) et le design très attractif. L'identité visuelle est originale et donne un aspect moderne. Probablement il est plus indiqué pour une bibliothèque de lecture publique, mais je trouve positif de	Les rayons sont de mauvaise qualité : petite erreur d'investissement.	10'000 CHF, en total.		Pas visitée, mais présentée pendant un cours. Je l'ai aimée trop pour ne pas la nommer.

Proposition d'une nouvelle signalétique pour la Biblioteca universitaria de Lugano

			pouvoir s'en inspirer. L'ambiance est familière (maison).				
Bibliothèque universitaire de Bolzano	Bolzano (BZ) - Italie	–	Les espaces sont très grands. Très agréable et belle à la vue. Moderne. La couleur dominante est l'orange. La signalétique directionnelle est donnée par des totems lumineux résumant les contenus au niveau documentaire et de services de toute la bibliothèque. L'étage concerné est marqué par une couleur, toujours différente. Un grand chiffre de l'étage, visible déjà de l'étage inférieur, depuis les escaliers. La bibliothèque est trilingue: en ordre d'importance: anglais, italien et allemand. Cela se reflète dans la signalétique et dans le catalogue. J'ai aimé aussi le d'avoir peu d'information sous forme de papier léger (flyers, etc.)	Cette signalétique n'est pas très écologique et risque de faire dépenser de l'argent au niveau d'énergie électrique.	–	Totems à lumière incorporée (probablement néon), peinture de numéros des étages sur les murs, plans plastifiés de chaque étage (aussi lumineux).	
Coop City	Genève	Monika Grob (collaboratrice Service des Consommateurs Coop City)	Les totems sont clairs et intuitifs. De plus, les petites enseignes aux rayons des produits sont proches à la marchandise. J'ai aimé aussi l'impact visuel de certaines espaces pour les marques de relief : c'était comme une vraie exposition, qui était un vrai véhicule d'identité visuelle de la maison de la marque concernée. Par exemple Lindt. Coop a un manuel regroupant l'essentiel des dispositifs de signalétique (taille, police, mode de communication, etc.) elle se conforme pour mener sa politique de Visual Merchandising. J'ai donc aimé les grandes images d'ambiance.	Comme chez Manor, je n'ai pas remarqué des signes d'orientation prévus pour les non-voyants. Les espaces dédiés aux livres sont un peu étroits. Des fois il n'y a pas assez d'espace pour les consulter tranquillement.	–	Eléments de gondole, supports en plexiglas pour le logo. Images d'ambiance sur les escaliers roulants. Utilisation du papier pour les opérations à court terme et des matériaux comme le PVC ou le forex, qui sont réutilisables, pour les opérations de longue durée. Pour la signalétique des vitrines, utilisation du film Yupo Tako. Les matériaux réutilisables sont réutilisés plusieurs fois. La police utilisée pour les supports de communication internes et externes est propriété	

Proposition d'une nouvelle signalétique pour la Biblioteca universitaria de Lugano

						de Coop.	
Fnac	Genève	–	La signalétique était simple. J'ai apprécié la luminosité entre les rayonnages des livres. Le plafond noir donne un sens de relax. Cela ne stresse pas la vue et donne envie de rester pour lire, comme si l'on était chez nous.	Il n'est pas évident de s'orienter, comme les locaux sont assez étroits et il y a toujours beaucoup de monde.	–		
Manor	Genève	–	J'ai aimé la sobriété des parois à teinte unique et la conséquente clarté des titres des rayons. J'ai aimé les panneaux pendants du plafond, très visibles et bien placés, et la créativité dans le Visual Merchandising. Par exemple, il y avait des écouteurs de musique colorés suspendus, au rayon des appareils électroniques destinés à la musique. J'ai trouvé bien visibles (et lumineux) les signaux d'urgence.	Je n'ai pas remarqué des signes d'orientation prévus pour les non-voyants.	–		
Rolex Learning Center	Ecublens (VD)	Caroline Salamin (resp. Signalétique Rolex Learning Center)	J'ai apprécié la présence d'un plan en relief avec caractères en Braille. J'ai aussi aimé la sobriété des espaces. (teinte unique des murs, pas trop de fiches hétérogènes attachées aux murs, cohérence dans le choix des couleurs de la signalétique). J'ai aimé les directives pour les photocopieuses, comme elles sont précises et placées là où l'on a besoin d'elles. Appréciée aussi la considération d'un public mal voyant au niveau de l'orientation (présence de railles-guides pour non-voyants). J'ai aimé le bilinguisme. Cela montre l'internationalité de l'institution. J'ai aimé la forme de la documentation informative (flyers avec les horaires, divers modes d'emploi, directives sur comment	Espaces dispersifs (il est facile de se perdre, malgré la signalétique), difficulté d'accès aux documents pour les chaises roulantes à cause de l'architecture ondulée du plancher.	Prix établi par le graphiste 3500 CHF. Les panneaux sont exclus de cette prévision budgétaire.	papier, plastique, peinture à mur, autocollants	Temps employé pour la mise en place : environs 1 année et demie.

Proposition d'une nouvelle signalétique pour la Biblioteca universitaria de Lugano

			accéder à l'info à travers l'utilisation des QR codes, etc.) comme l'on y remarque l'identité visuelle. J'ai enfin aimé l'utilisation du fonte Akkurat: c'est un caractère sans-serif, bien lisible et agréable à la vue.				
--	--	--	---	--	--	--	--

Tableau 3 : Tableau des lieux visités

J'ai essayé d'observer les particularités de l'organisation de la signalétique dans les bibliothèques et, dans certains cas, j'ai posé des questions aux responsables, dans les cas intéressants. Malheureusement, je n'ai pas toujours reçu une réponse, mais j'ai quand même apprécié les informations que j'ai pu obtenir.

J'ai remarqué, par exemple, des différences entre la signalétique plus ancienne et celle plus récente que j'ai vues. La plus ancienne est celle de la bibliothèque cantonale vaudoise (1987), tandis que la plus récente est celle de la bibliothèque universitaire de Bolzano (14 juillet 2013). J'ai remarqué une différence au niveau de la documentation informative destinée aux utilisateurs. À Lausanne, surtout à l'entrée, près de la réception, j'ai trouvé beaucoup de flyers de nature très différente, guides d'utilisation et fiches en papier résumant la classification utilisée dans la bibliothèque. Ces fiches A4 étaient divisées par thèmes. Il en résultait une assez grande utilisation et distribution de papier. À Bolzano, par contre, j'ai trouvé une grande quantité d'espace libre et quasiment aucune brochure à feuilleter. J'ai trouvé, par contre, que les principales informations sur l'utilisation pratique de la bibliothèque sont présentes sur le site web et exposées de façon intuitive. Le catalogue en ligne est visible depuis la page de bienvenue de la bibliothèque. Dans la confrontation de ces deux exemples, j'ai l'impression que la bibliothèque plus moderne tend à diminuer la quantité d'information écrite imprimée sur papier. La priorité semble être dédiée de plus en plus à des informations peu approfondies et ciblées vers l'utilité. J'ai remarqué juste la présence des brochures informatives de l'université. Effectivement, personnellement, je suis plus attirée par une bibliothèque plus «vide» par rapport à une bibliothèque pleine de petits papiers. Cela donne un sens de netteté et concision. Une ambiance plus sobre fatigue moins le visiteur. J'ai donc apprécié Bolzano.

5. La Biblioteca universitaria di Lugano (BUL)

Après avoir abordé quelques observations au niveau théorique et avoir parlé d'autres institutions, nous allons maintenant nous plonger dans le cas concret de la Biblioteca universitaria di Lugano (BUL), l'institution mandante de ce travail. On verra donc un exemple de mise en pratique au niveau de la réalisation d'une amélioration d'une signalétique.

On commencera en exposant les données principales, la mise en contexte et les missions de la BUL. Ensuite, on abordera son public cible, son offre au niveau des services et de la documentation et quelques points critique de la signalétique actuelle.

L'université de la Svizzera italiana (USI) comprend 2 campus bien distincts :

- Les facultés de Lugano et
- L'Accademia di Architettura de Mendrisio

Elle est la seule université en langue italienne en Suisse et accueille chaque année environ 3'000 étudiants.

La Biblioteca universitaria di Lugano (BUL) dont je vais m'occuper se trouve dans le campus de Lugano. Elle a été constituée en 1996 et représente l'organisme qui gère la documentation à l'intérieur de toutes les facultés du campus. Elle s'occupe de mettre à disposition du public des monographies, périodiques, supports électroniques et autres types de supports, afin de répondre aux besoins, aux exigences et aux finalités d'étude, de formation, de recherche et d'information. Le campus de Mendrisio possède aussi une bibliothèque que je ne vais pas traiter dans mon travail. Je tiens quand même à préciser qu'elle est très importante au niveau suisse. La bibliothèque de l'Académie d'architecture de Mendrisio est spécialisée dans le domaine de l'architecture, de l'histoire de l'art et d'architecture populaire-paysanne.

5.1 La bibliothèque du campus de Lugano

De 1996 à 2002, la bibliothèque du campus de Lugano est hébergée dans le bâtiment central de l'USI. À partir de mars 2002, la BUL déménage vers un nouveau siège. Dans ce nouveau bâtiment, elle accueille les collections des facultés des sciences de la communication, sciences économiques, sciences informatiques et théologie. Ce nouveau siège est l'ex Istituto Rezzonico. Il s'agit d'un ancien bâtiment qui a été restauré, et auquel l'on a rajouté une nouvelle partie d'architecture bien plus moderne afin de le rendre disponible à l'hébergement d'une bibliothèque. Il était anciennement un hospice pour des seniors.

La bibliothèque offre ses services premièrement aux étudiants et professeurs de l'Université de Lugano, mais aussi à toutes les personnes qui souhaitent se documenter dans les disciplines étudiées dans ses facultés. Elle est donc une importante source par rapport à la vie professionnelle et culturelle du Canton du Tessin. La BUL fait partie du Servizio bibliotecario universitario (SBU) et du Sistema bibliotecario ticinese (SBT).

5.2 Quelques chiffres inhérents la BUL:

• Surface de la bibliothèque	2900 m ²
• Places assises	208
• Heures d'ouverture par semaine	68
• Staff	11 (10.5 EPT)
• Documents au libre accès	57'000 environ
• Documents au magasin (non au libre accès)	plus de 42'000
• Périodiques électroniques	plus de 21'600
• Prêts	13'000 environ (durant le 2012)
• Accès au site web de la BUL	plus de 166'000 (durant le 2012)

5.3 Le public cible

Le public cible de la BUL est principalement composé de ses étudiants, des professeurs et des chercheurs dans les domaines enseignés. Il n'y a qu'une très petite partie qui fait partie du « grand public ». Il s'agit donc d'un public quasi uniquement académique. Cela nous porte à considérer que la signalétique doit être créée en tenant compte de ce public-cible.

Il s'agit d'une université très connue au niveau international. Plus du 60% des étudiants sont de nationalité étrangère et plus de 100 nationalités différentes y sont représentées.

Il est donc évident que, même si la langue officielle reste l'italien, elle ne suffit pas pour assurer le meilleur fonctionnement possible de la communication avec le public. Il faut en tenir compte dans la signalétique.

Les infrastructures de la bibliothèque prévoient l'accueil et le déplacement en chaise roulante. Comme l'on a déjà dit, il y a un ascenseur. De plus, les espaces dans les couloirs et entre les rayons sont assez larges pour permettre à une chaise roulante de passer entre quasiment tous les rayons. Il n'existe qu'une seule toilette accessible aux chaises roulantes, située au niveau 2 (premier étage). D'autres toilettes se trouvent, par contre, dans le bâtiment principal de l'université, qui se trouve à 200 mètres de distance. Malheureusement, il n'est pas possible de rendre le public empêché autonome au 100%. Par exemple, il y a des ouvrages placés en haut sur les rayons, difficiles à rejoindre pour une personne en chaise roulante. D'après les statistiques de la bibliothèque et l'expérience de son personnel, les publics empêchés sont en nombre suffisamment faible pour qu'ils puissent faire l'objet d'une prise en charge individuelle, au cas par cas. Il ne sera donc pas développé de signalétique particulière pour ce public spécifique.

Mon mandant m'a assuré que le pourcentage de public porteur d'handicap a été tellement bas, qu'il y a plus d'avantages si on ne touche pas le projet original et on s'occupe des situations au cas par cas.

6. La BUL : description des lieux

6.1 Le plan de la BUL

La Biblioteca universitaria di Lugano se distribue sur quatre niveaux plus un. Je ne dis pas « cinq » niveaux parce que le dernier ne fait pas officiellement partie de la bibliothèque et est accessible uniquement pour une partie limitée d'utilisateurs, tels que des étudiants master ayant besoin d'un espace sûr pour leurs documents. Le cinquième niveau contient une partie très réduite de la collection. Il s'agit d'un fonds d'archive, qui n'est consultable que sur demande. En conséquence, ce cinquième étage ne sera pas pris en considération dans la mise en place du projet de signalétique.

Officiellement, la BUL est constituée de quatre niveaux que je vais décrire tout de suite. Les niveaux n'ont pas tous la même accessibilité du point de vue strictement architectural. Pour cela, il a été mis à disposition un plan spécifiant les zones accessibles. Chaque niveau a son plan bien défini. La bibliothèque se compose d'un sous-sol (niveau S1), du rez-de-chaussée (niveau 1), du premier (niveau 2), deuxième (niveau 3) et troisième (niveau 4) étage.

Le sous-sol est accessible uniquement pour le staff. Il contient les ouvrages de la collection qui ne sont pas très demandés et, en conséquence, n'est pas très fréquenté.

La BUL a la particularité d'avoir des espaces étroits, vu l'architecture du bâtiment. Les parcours doivent être réalisés dans des endroits similaires à des couloirs et pas du tout à des grandes salles. Cela me suggère de rajouter le moins de matériel possible dans les lieux de passage. Il est donc important d'utiliser l'espace offert par les murs et les plafonds.

6.2 L'offre à la BUL – présentation par étage

- SOUS-SOL (niveau 0)
 - Documents très peu demandés sur tous sujets
 - Documents désherbés
 - Accès: permis uniquement aux membres du staff et aux chargés du nettoyage
- REZ DE CHAUSSEE (niveau 1)
 - Réception
 - Toilettes
 - Escaliers/Ascenseur
 - Photocopieuse
 - Imprimante
 - Service de référence
 - LIBRE ACCES MONOGRAPHIES (Area 1A)
 - 000 Généralités
 - 004 Informatique
 - 030 Encyclopédies généralistes
 - 070 Journalisme
 - 100 Philosophie et psychologie
 - 200 Religion (200-229)
 - LIBRE ACCES STATISTIQUES (Area 1B)
 - LIBRE ACCES ANNUAIRES
 - Bureau back-office (Area 1B)
 - DOCUMENTS MULTIMEDIA (empruntables mais pas en libre accès)
 - CD-Rom
 - DVD
 - DVD-Rom
 - Archive
 - Direction
 - Bureau Back-office
 - Photocopieuses
 - Places de consultation
 - Accès: permis partiellement à tout le monde
- PREMIER ETAGE (niveau 2)
 - LIBRE ACCES MONOGRAPHIES (Area 2A)

- 200 Religion (230-262.1)
- LIBRE ACCES MONOGRAPHIES (Area 2B)
 - 200 Religion (262.2-299)
- Places de lecture
- Accès: ouvert à tout le monde
- DEUXIEME ETAGE (niveau 3)
- LIBRE ACCES PERIODIQUES (Couloir)
 - Journaux quotidiens
- LIBRE ACCES PERIODIQUES (Area 3A)
 - Revues spécialisées
- LIBRE ACCES MONOGRAPHIES (Area 3B)
 - 300 Sciences sociales
 - 400 Langage
 - 500 Sciences de la nature et mathématiques
 - 600 Technologie (sciences appliquées)
 - 700 Arts
- LIBRE ACCES MONOGRAPHIES (Area 3C)
 - 800 Littérature et rhétorique
 - 900 Géographie et histoire
- Photocopieuse
- Places de lecture
- Accès: ouvert à tout le monde
- TROISIEME ETAGE (niveau 4)
- Places de lecture
- Accès: ouvert à tout le monde

— espace interdit au public

— espace libre accès

— explications neutres

6.3 La signalétique actuelle de la BUL

6.3.1 Entrée: extérieur du bâtiment

Le projet initial de la BUL prévoyait deux entrées jumelles mais uniquement une des deux fonctionne, pour des raisons pratiques. Pour arriver à la porte d'entrée, il y a un couloir extérieur. La porte est positionnée de façon perpendiculaire à la direction de ce

couloir. Actuellement il n'y a aucun signe qui puisse faire comprendre quel est le point d'entrée. Les utilisateurs risquent de la dépasser sans s'en apercevoir.



Figure 4 : Position de la porte d'entrée depuis le couloir extérieur.

Dans les vitrines à droite et à gauche de la porte, une série de cinq panneaux montrent les horaires d'ouverture, les horaires d'activité des divers services et les interdictions à l'intérieur de la BUL. Il y a aussi un espace pour des annonces ponctuelles. Les interdictions sont indiquées par des pictogrammes.



Figure 5 : Panneau des horaires d'ouverture



Figure 6 : Panneau des horaires d'activité des services



Figure 7 : Panneau des interdictions

Ces panneaux adressés à l'extérieur sont les seuls ayant une trace du nouveau design prévu. Je les trouve excellents, comme ils sont aussi bilingues. Je ne les modifierais pas. La seule modification que j'apporterais est la substitution du gris clair de l'écriture en anglais avec une teinte plus foncée, afin de rendre le contraste plus performant. Pour les pictogrammes, je ferais la même chose.

6.3.2 Entrée: intérieur du bâtiment

Une fois franchie la porte d'entrée, on voit ce qui apparaît sur la photo ci-dessous. Comme l'image n'est pas de bonne qualité et le lecteur ne connaît pas forcément la bibliothèque, j'ajoute un morceau du plan concerné (niveau 1), montrant l'organisation de l'espace de cette entrée. :



Figure 8 : Vue de l'entrée intérieure de la BUL

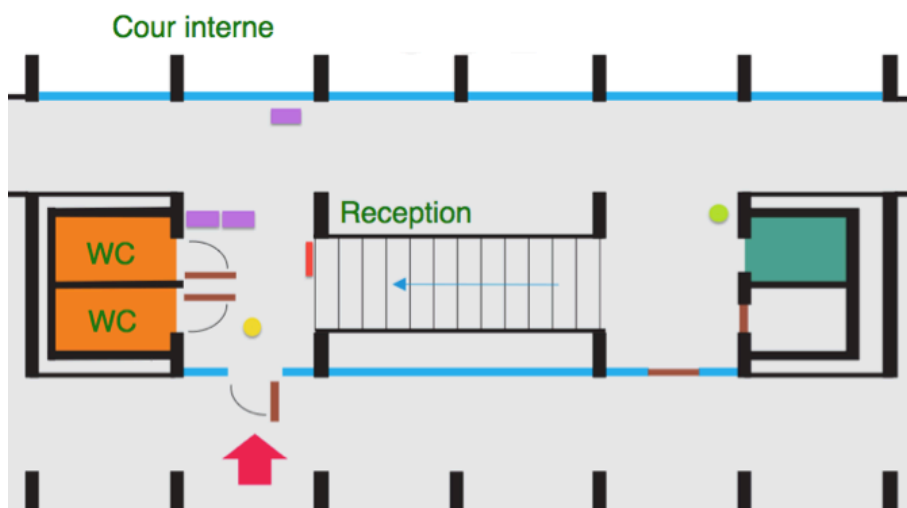


Figure 9 : Plan de l'organisation de l'espace à l'entrée

Le point de vue de la photo est celui du niveau 1: le rez-de-chaussée. Sur le schéma il est plus clair de comment l'espace est utilisé. À gauche, l'on trouve les portes des toilettes, bien signalées avec des pictogrammes. Ensuite, l'on rencontre des totems (en violet) et la porte du dépôt (en rose saumon). Le premier totem contient la liste sommaire des types de documents, les sujets de leur contenu et les services présents à chaque niveau. En bas, il montre un signal très visible, qui invite à ne pas utiliser ni le téléphone portable, ni la voix haute (en orange). Le deuxième totem montre les plans simplifiés de chaque niveau indiquant, à travers des pictogrammes, à quoi sont dédiés les différents espaces. Le troisième totem indique la sortie et s'adresse aux usagers qui veulent quitter la bibliothèque. Malheureusement, ce dernier est bien visible aussi pour ceux qui rentrent et, ajouté aux invitations au silence, ce n'est pas très positif du point de vue d'une bonne politique d'accueil.

La réception est pratiquement cachée, placée dans un lieu non intuitif. Il faut la rendre visible. Ensuite, il faut diriger les gens vers les autres niveaux ou vers l'offre du niveau 1 : pour faire cela, le point à cibler est en vert clair sur le schéma.

Les grandes questions que l'utilisateur se pose, même avant d'avoir le réflexe de lire les totems, sont: «est-ce qu'il y a une réception ?» et, dans le cas d'une réponse positive, «où se trouve-t-elle ?» Effectivement il n'y a rien qui nous montre où elle se trouve, sauf un petit miroir visible en haut à droite de la photo de «vue de l'entrée». Ce miroir

sert au bibliothécaire chargé du prêt, à contrôler le «trafic» d'usagers à l'entrée et n'aide pas l'utilisateur.

6.3.3 Aux étages

Actuellement, à chaque niveau, il y a un totem-résumé, du même type de ceux que je viens de décrire: soit concernant la liste des contenus, soit au niveau du plan, mais se référant uniquement au niveau intéressé. Il n'y a pas d'autres panneaux directionnels ayant le but d'accompagner l'utilisateur vers une direction précise. La configuration du bâtiment crée des chemins intuitifs. Sur les murs, devant l'entrée de chaque local contenant une partie de la collection, il y a des fiches A4²⁷ avec la liste des sujets contenus.

Sur les murs l'on trouve aussi le plan adapté aux cas d'urgence, tout proche de l'alarme incendie. Les parcours sont adaptés aux circonstances, en cas de nécessité. La position des alarmes incendie ne figure pas sur ce plan. Elles sont positionnées proches des sorties d'urgence et des escaliers. Il est inévitable de les rencontrer, si l'on suit la direction des sorties d'urgence depuis le plafond.

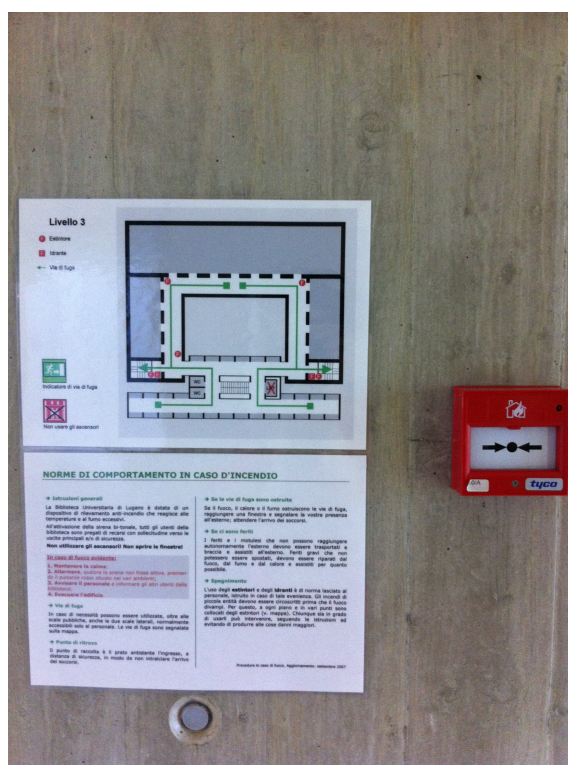


Figure 10 : Plan adapté au cas d'urgence

²⁷Exemple de fiche A4 descriptive en annexe 9

Le premier et le troisième niveaux sont pourvus d'une photocopieuse et d'une imprimante. Leurs directives d'utilisation sont sur les murs, proches des appareils, comme on le voit sur la photo suivante:



Figure 11 : Panneau d'instruction pour la photocopieuse

Cette image ne permet pas de lire les instructions, mais elle montre bien leur position par rapport à l'imprimante. Elles ne sont pas dans la même salle.

Dans tout le bâtiment il est possible de se connecter à internet grâce à un service Wireless gratuit. Ce service ne nécessite pas de mot de passe. Toutes les personnes ayant un ordinateur portable peuvent se connecter, même si elles ne sont pas inscrites, à l'intérieur de la BUL. Sur les plans de chaque niveau, il y a le logo qui confirme la présence de ce service. Aux postes pourvus d'ordinateurs il est possible de naviguer sur le web ; auprès des machines de ces postes, l'on trouve les explications d'utilisation.



Figure 12 : Logo du service wifi propre à l'université de Lugano

6.3.4 Idée d'expérience sur la perception des usagers

Pour mieux comprendre la perception première des usagers de la signalétique de la BUL, j'avais l'idée de demander à quelques personnes qui n'ont jamais mis pieds dans le bâtiment, de se soumettre à des petites épreuves. J'avais choisi des personnes ayant au moins une idée de ce qu'est une bibliothèque et je leur aurais demandé, par exemple, de retrouver physiquement des documents ou un service.

J'ai eu cette idée, mais j'ai remarqué avec mon mandant qu'il aurait fallu un grand nombre de personnes et beaucoup de temps pour obtenir un résultat significatif. De plus, mon mandant a ajouté que l'on connaît déjà les points cruciaux des lacunes de la signalétique et où ils se trouvent. Grâce à son expérience et celle de ses collègues, dans le bâtiment, l'on a remarqué que l'entrée est le point le plus faible. Malheureusement, il est aussi le point le plus crucial. C'est donc celui sur lequel nous allons nous pencher avec une plus grande d'attention. Je vais m'en occuper dans le chapitre dédié aux interventions.

6.4 L'identité visuelle de la BUL

Actuellement, la BUL n'exprime pas vraiment son identité visuelle. Elle n'en a pas une, bien établie. En ce moment il y a l'intention de proposer une personnalisation toute nouvelle mais rien n'est pas encore officiel. Ce travail a aussi pour but d'aider à utiliser les bonnes idées déjà en route et fournir des conseils sur comment procéder pour construire une identité visuelle efficace. Par exemple, il existe déjà une couleur dominante, reprise aussi dans l'architecture du futur site web. Un autre exemple est le logo reprenant la forme de la fenêtre carrée, déjà présent dans les signaux à l'entrée. Dans la suite du travail, j'aborderai ces faiblesses de l'identité visuelle.

Tout de suite, je vais proposer mes conseils pour améliorer la situation de la BUL. Cela en mettant en pratique quelques conseils reçus. Au niveau théorique je vais présenter une façon d'approcher la pratique, que j'ai appris et qui m'a beaucoup aidée à mettre de l'ordre dans le développement de mes idées: l'approche modulaire.

7. Mon projet pour la BUL

7.1 Approche modulaire dans la constitution de la signalétique en bibliothèque

Roberta Gori et Aureliano Rama, professeurs à la faculté d'informatique à l'université de Pise, exposent bien le principe général de la modularisation²⁸. Ils expliquent que, lorsque l'on est face à un problème complexe, il est plus facile de le subdiviser en plusieurs sous-problèmes moins compliqués, afin de pouvoir les résoudre séparément, pour autant que la réunion des « petites » solutions trouvées puissent fournir une réponse globale satisfaisante.

Selon les deux professeurs, il existe deux approches modulaires principales:

1. Approche top-down: on considère d'abord le problème en entier. Ensuite, on procède en descendant, afin de l'affiner. Enfin on se retrouvera avec un ensemble de sous-problèmes bien moins compliqués.
2. Approche bottom-up: on s'occupe d'abord individuellement des parties du problème, sans forcément avoir une vision d'ensemble. On procède en remontant en apportant des petites solutions à chaque pas jusqu'à l'obtention de la solution visée.

J'ai l'impression que le premier, le top-down, est plus adapté lorsqu'il s'agit de la signalétique d'une bibliothèque. Le «grand problème général» de la signalétique se résume dans la question suivante : «Comment puis-je raconter ma bibliothèque aux utilisateurs de la meilleure, et plus efficace, façon possible ?» On verra dans le chapitre suivant qu'il est possible de simplifier cette tâche en faisant une première grande division entre signalétique et communication. Chacune de ces deux parties correspondent idéalement à un module.

Après la première division, il faut comprendre quelles sont les sous-parties qui feront l'objet de l'une et de l'autre. Pour faire cela il faut bien savoir quelles sont les particularités qui les distinguent et créer des hiérarchies.

Concernant la signalétique, j'ai commencé en me posant cette question: comment tracer les meilleurs parcours afin de permettre à l'usager de rejoindre son but ?

²⁸GORI, Roberta et RAMA, Aureliano. Funzioni. In : *Site DidaWiki de l'Université de Pisa* [en ligne]. <http://didawiki.cli.di.unipi.it/lib/exe/fetch.php/fisica/inf/lezione13-14.pdf> (consulté le 22 juin 2013)

Premièrement, il faut savoir combien de possibles objectifs²⁹ existent, qu'il s'agisse de documents ou de services. Ensuite il faut tracer des parcours possibles pour les rejoindre et, encore, placer des points de repère pour connecter ces possibles objectifs au début de tous les parcours. Le début est dans ce cas l'entrée. Les parcours peuvent être de différentes natures. Ceci signifie qu'il n'y a pas que le déplacement physique, mais aussi celui virtuel. L'important est d'arriver, enfin, à l'objectif. Par exemple, il est possible de consulter le web. Si l'on veut rendre possible cette option, il faut organiser le site de façon cohérente avec ce qui se manifeste physiquement dans la bibliothèque. Le site web devrait être créé en cohérence avec les contenus et les parcours que l'on va mettre en place. Encore mieux, s'il offre de la valeur ajoutée à la présentation des services (précisions, directives plus poussées, but du service ou autre), comme la signalétique priorise la localisation plutôt que l'approfondissement. La présentation des services doit être organisée d'une façon logique et intuitive pour les lecteurs. L'avantage du web est la possibilité qu'on a de décider un menu et établir le contenu de chacun de ses titres. En conséquence, la division en titres est fondamentale pour rendre logique la transmission du message.

7.1.1 Réflexions sur les parcours possibles : du niveau général au niveau fin

Par rapport à l'offre, listée dans le chapitre 6.2, j'ai pensé que les totems devraient continuer à représenter le niveau, le plus large (général) concernant la signalétique. Pour une question purement logique, les parcours physiques de la BUL ne sont pas extrêmement difficiles à tracer, ceci parce que la bibliothèque ne possède pas des espaces amples ou des grandes salles, sauf celles entièrement occupées par les collections. Il n'y a même pas une salle de lecture à proprement parler. Les lieux parcourables, donc utilisables pour se déplacer d'un point à un autre, ne sont que sous forme de couloirs. Il n'est donc pas possible de se retrouver au milieu d'un espace sans avoir des directions bien établies à prendre. Le risque est de perdre l'orientation, dans les espaces assez étroits et par rapport aux niveaux.

Le fait que les espaces de déplacement soient surtout des couloirs, m'a suggéré une idée intéressante. Ceci consiste dans l'instauration de bornes interactives, avec du contenu concernant l'orientation dans la bibliothèque. Elles n'occupent pas beaucoup d'espace, mais peuvent contenir tous les niveaux et sous-niveaux portant jusqu'à la

²⁹Services ou offre documentaire.

cible, en parcourant une voie virtuelle. Elles seraient adaptées, comme il n'y a pas beaucoup d'espace pour remplir le lieu de panneaux. De plus, il ne serait même pas esthétique de saturer les lieux avec trop de panneaux éparpillés.

Pour rendre plus intuitif et pratique cet instrument, l'on pourrait utiliser les couleurs, afin de mieux mémoriser les différentes salles et leur(s) raison(s) d'exister.

7.1.2 Accessibilité physique des usagers

En dehors de l'approche du général au particulier, il est aussi possible de créer des différenciations internes adaptées à la situation de la bibliothèque, qui en facilitent la praticité. Ce type d'initiative pourrait être appliqué en cas de difficulté au niveau d'orientation. En cas de difficultés, il est toujours possible de réaliser une subdivision spécifique à la difficulté, mais il faut bien être très vigilants, afin de ne pas trouver une solution qui, en réalité, ne crée que des complications. Il est mieux de garder la simplicité, le plus possible.

Par exemple, j'avais pensé de créer une distinction de design de signaux par rapport aux zones accessibles par tout le monde et celles accessibles uniquement par les employés de la bibliothèque. Enfin, j'ai compris qu'il n'est pas nécessaire d'appliquer cette idée, comme les collections sont quasi uniquement en libre accès. En outre, ça apporterait de la confusion pour les usagers. Il faut «juste» bien signaler où les usagers ne peuvent pas rentrer.

7.1.3 Accessibilité virtuelle des usagers

Le site web devrait être créé en cohérence avec les contenus et parcours que l'on va mettre en place. Encore mieux, s'il offre de la valeur ajoutée à la présentation des services (précisions, directives plus poussées, but du service ou autre), comme la signalétique priorise la localisation plutôt que l'approfondissement. La présentation des services doit être organisée d'une façon logique et intuitive pour les lecteurs : par exemple en utilisant les mêmes mots que sur les signaux, là où il y a des connections. L'avantage du web est la possibilité qu'on a de décider un menu et établir le contenu de chacun de ses titres. Par conséquent, la division en titres est fondamentale pour rendre logique la transmission du message. Le site web, en plus d'être un véhicule purement communicatif de la BUL, devrait être aussi le véhicule de son identité visuelle. Pour ceci, il est important qu'il puisse reprendre le logo (ou l'une de ses déclinaisons), les mêmes couleurs, la même fonte par rapport à la signalétique physique du bâtiment.

7.2 Choix de distinction entre types de signalétique

Une fois établis les parcours au niveau théorique, il serait positif de faire une distinction entre signalétique directionnelle et signalétique des collections. La signalétique directionnelle a le but d'orienter l'utilisateur vers la cible, que ce soit un service ou du contenu documentaire. Elle doit trouver sa place au plus près possible depuis l'entrée de la bibliothèque. Ensuite, on traitera aussi la partie de la communication qui ne fait pas partie de la signalétique à proprement parler, mais qui concerne les informations indispensables pour comprendre l'institution.

J'ai trouvé bien cette conception de séparation après avoir lu ce que signifie la modularisation et grâce à la consultation d'un modèle créé par madame Caroline Salamin³⁰, bibliothécaire au Rolex Learning Center, présenté durant une interview. Ce modèle m'a ouvert les yeux et je l'ai donc adapté à la situation de la BUL. Le résultat se résume dans les schémas suivants concernant la signalétique et la communication.

Afin de distinguer plus facilement les informations, j'ai aussi repris la distinction entre signalétique et communication de la bibliothèque. La communication est fondamentale pour le bon fonctionnement de la bibliothèque, mais elle n'est pas forcément incluse dans les niveaux prévus de la signalétique. En faisant cette distinction, au niveau intellectuel, on rend les parcours signalétiques moins compliqués. Avec cette différenciation, la gestion est moins difficile, comme on traite moins de contenu à la fois.

³⁰Le modèle de madame Salamin est un document de production interne au Rolex Learning Center. Pour cette raison il n'est pas consultable à partir de ce travail.

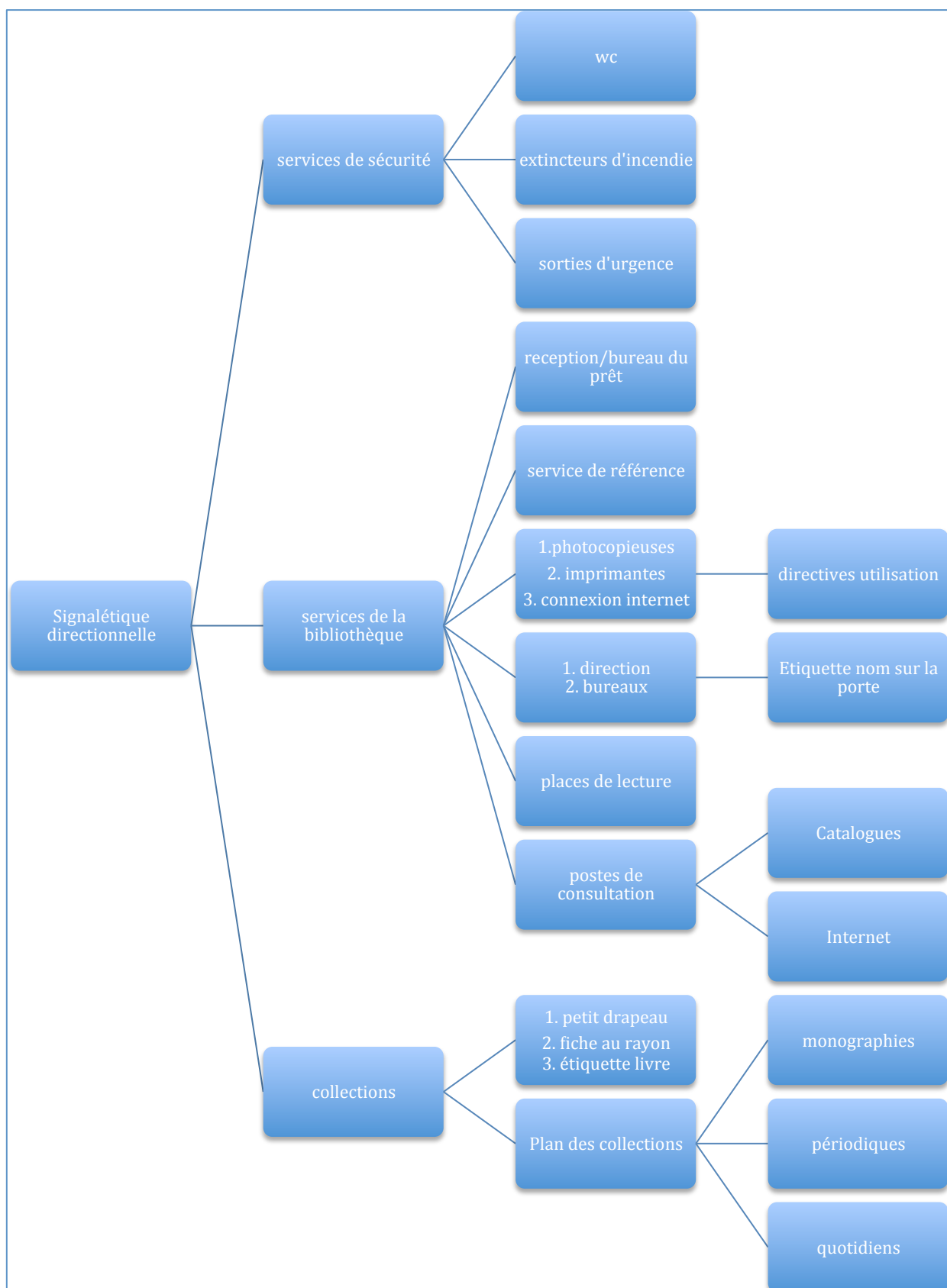


Figure 13 : Schéma concernant le choix des niveaux de signalétique

Sur ce schéma concernant le choix des niveaux de signalétique, l'on remarque concrètement quatre niveaux hiérarchiques. Le premier niveau montre la séparation des services de sécurité, présents dans tous les bâtiments publics, les services de la bibliothèque et les collections. Chacune de ces subdivisions englobe des parties de nature bien différenciées, mais toutes ont besoin de la signalisation de leurs positionnements.

J'ai repris mes plans et j'ai tracé les parcours principaux. La signalétique est un guide, une aide à l'orientation purement physique. Le schéma montre très bien la création d'une hiérarchie. Cette hiérarchie représente les niveaux, du général au particulier, du niveau large au niveau fin, de la signalétique.

En procédant niveau par niveau, il sera possible de s'assurer d'avoir résolu tous les doutes et lacunes avant de procéder au niveau suivant. Par exemple, considérant le cas des collections, il faut décider de ne pas s'occuper de la signalétique au rayon avant d'avoir assuré comment l'on «accompagne» les usagers jusqu'aux rayons. Comme ça, l'on diminuera les erreurs d'incohérences ou les oublis.

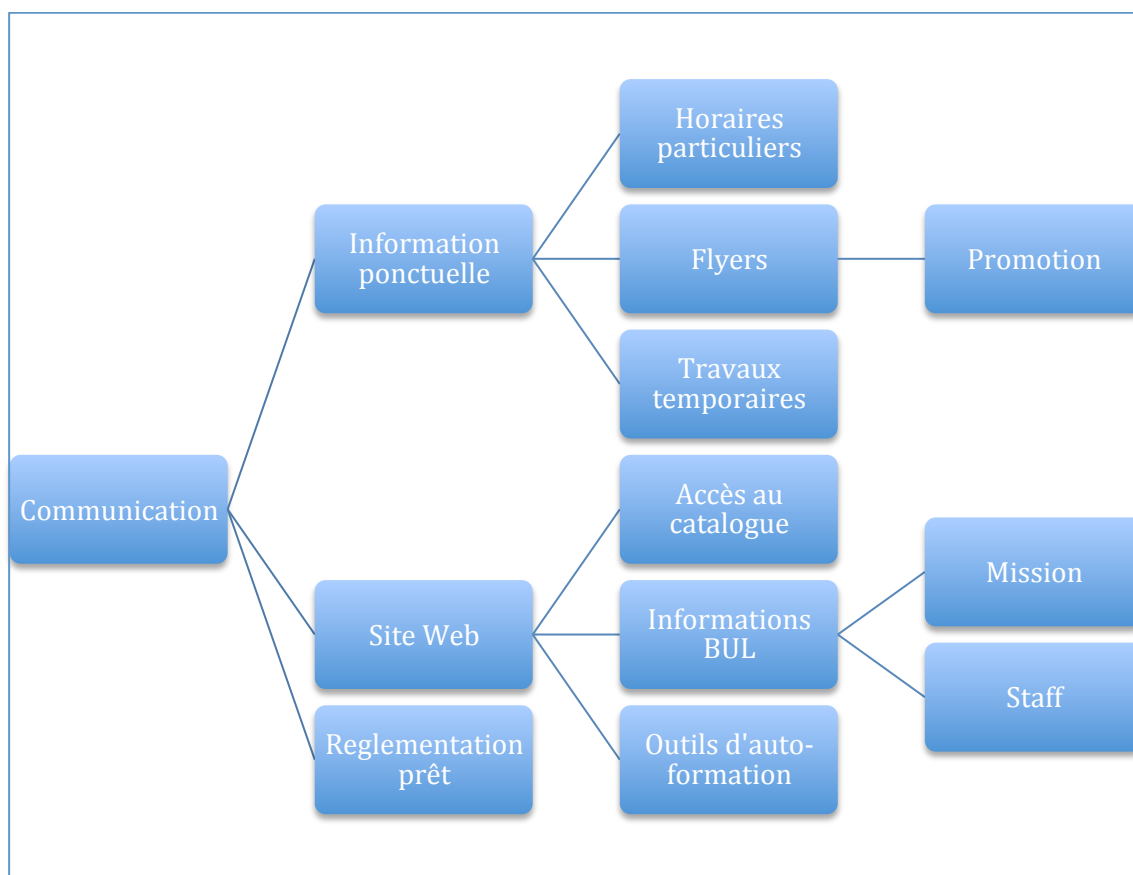


Figure 14 : Schéma concernant la communication

Pour la communication, il n'est pas fondamental de tracer des parcours. L'on communique une information bien précise, surtout celle ponctuelle, là où l'on a besoin d'elle : sur un lieu de la bibliothèque déterminé (physique) ou sur le web, consultable depuis loin. Par exemple, les horaires d'ouverture seront indiqués à l'entrée d'une façon visible depuis l'extérieur, mais aussi sur le site de la bibliothèque. Le fait qu'il ne soit pas nécessaire de tracer des parcours n'exclut quand même pas l'exigence d'une certaine organisation et les idées en clair. La communication exige probablement moins de hiérarchisation dans son organisation. Elle requiert un type d'approche moins linéaire. L'on peut faire la liste des plusieurs types (moyens) de communication utilisés à la bibliothèque et les séparer de façon logique. Le résultat d'une telle action est représenté du schéma de la figure 14. Pour les bibliothécaires, il est fondamental d'avoir à disposition un instrument fixant par écrit les diverses façons de faire possibles. Cela aiderait à garder sous contrôle tout type d'intervention dans le domaine.

Le but des deux schémas est, en fait, de garder un contrôle de comment la BUL est organisée et, au moment du besoin d'un changement (grand ou petit), l'on se retrouve comme si l'on avait un «fil d'Ariane». Cet instrument de travail garderait une trace, noir sur blanc, de la façon de travailler.

Il serait encore plus positif de créer une politique, une démarche à suivre pour la signalétique et pour la communication, afin de réglementer les actions.

7.3 Interventions

Je me rend compte que la signalétique de la BUL n'est pas complètement hors-cadre et mal conçue. À mon avis il ne faut pas intervenir drastiquement. J'ai remarqué qu'il y a des points centraux qui créent des difficultés et pas toute la maison. J'ai pensé qu'il faut agir de façon ciblée. Il y a aussi un manque d'originalité et d'attractivité dans l'identité visuelle.

Avant de commencer le travail il a été nécessaire de calculer l'échelle des plans que j'avais à disposition. Pour ce faire, j'ai fait des mesures sur place, à l'aide d'un mètre. J'ai choisi des parties pratiques à mesurer, comme l'espace entre les colonnes du couloir extérieur. Ensuite, j'ai mesuré la partie correspondante sur le plan et j'ai calculé l'échelle. Malheureusement, il y avait des imprécisions causées probablement par l'impression. J'ai donc calculé une échelle moyenne qui donne une marge d'erreur de 2 cm sur le terrain. Cette échelle correspond à 1 : 160 cm.

7.3.1 Entrée: extérieur du bâtiment

Comme on l'a établi dans l'état des lieux, l'entrée est le premier point à aborder pour l'amélioration. J'avais pensé d'instaurer un signal suspendu dans le chemin extérieur, exactement au niveau de la porte d'entrée. La position est représentée par la photo suivante.



Figure 15 : Solution hypothétique pour rendre visible l'entrée de la BUL, mais pas retenue

En réalité, cela n'est pas la meilleure solution, vu que la porte s'ouvre vers l'extérieur et risque de frapper sur le panneau. Ce risque est encore accru par le fait que le signal, devrait avoir des dimensions assez grandes pour être lu depuis au moins 15-20 mètres. Enfin, en cette position, il n'y aurait que la place pour un panneau trop petit.

J'ai donc pensé à une autre solution. Au début du couloir externe, aux deux extrémités, l'on pourrait positionner un panneau signalant la direction vers l'entrée. Pour bien les fixer au mur et leur permettre de résister à toutes les conditions climatiques, il serait bien de les couvrir en plexiglas. Ensuite, l'on pourrait soit peindre une flèche sur le mur de la colonne, la plus proche de la porte, soit utiliser la demie lune noire, positionnée en mode de paillason de porte. Pour attirer l'attention l'on pourrait remplir cette demie lune avec du béton et le peindre en noire et y rajouter l'inscription du mot «entrance/entrata», peut-être d'une façon créative. Cette dernière solution permettrait aux usagers de remarquer l'entrée pendant leur sens de marche.



Figure 16 : Photo de la demie lune devant l'entrée



Figure 17 : Photos des deux extrémités du couloir externe, avec positionnement hypothétique des panneaux. Le texte : Entrance Library / Entrata biblioteca avec une flèche orange.

7.3.2 Entrée: intérieur du bâtiment

Comme l'on a vu au chapitre 6.3.2, nous avons un problème au niveau du tout premier accueil à l'intérieur du bâtiment. Il n'y a rien qui montre à l'utilisateur qu'il se trouve à la bonne place, ni qui lui souhaite en quelque sorte la bienvenue.

J'ai pensé d'ajouter un signal suspendu indiquant la direction de la réception. Il est tout à fait possible d'ajouter un tel signal, comme il serait prévu dans la partie plus nouvelle de la BUL. En faite, uniquement la partie nouvelle du palais peut être touchée. Cela, parce qu'il serait trop dangereux de creuser les murs plus anciens: ils risqueraient de ne pas supporter l'intervention et de se détruire. Ce signal suspendu pourrait se situer perpendiculairement à l'entrée. Les usagers ne pourraient pas le rater. Surtout si l'on utilise un bon contraste de couleurs entre le texte et le fond.

En réalité il y a même un totem, sur la droite, indiquant la sortie³¹. Si l'on s'en débarrasse, les gens ne seront pas découragés et seront attirés par le nouveau panneau suspendu, ou des totems exposant la nouvelle version des contenus. En dernier, j'enlèverais l'énorme signal d'interdiction du téléphone portable et du fait de parler à haute voix. Les pictogrammes situés à l'entrée suffisent pour ce genre d'information.

Je pensais qu'il aurait pu être souhaitable d'utiliser des panneaux suspendus au plafond, aussi dans d'autres cas. Par exemple au troisième niveau, comme il y a la présence de deux rayons de quotidiens des deux côtés. D'un côté l'on a les quotidiens italophones, ceci signifie les trois quotidiens cantonaux et deux importants quotidiens italiens. De l'autre côté, l'on trouve les journaux provenant de la Suisse romande et allemande et d'autres quotidiens provenant d'autres pays du reste du monde ; ceci en diverses langues.

Enfin, je me suis rendue compte que ce ne serait pas nécessaire, comme il est déjà prévu de positionner le plan sur le totem, pourvu de légende. Cette légende contient un pictogramme figurant les journaux quotidiens. De plus, il y aura la possibilité de consulter les plans interactifs, grâce à la borne. Pour ces raisons, l'hypothèse d'ajouter d'autres panneaux suspendus est rejetée. Je mettrais juste un drapeau sur chacune des deux vitrines.

³¹Référence à l'image «Vue de l'entrée intérieure de la BUL» à la p. 30.

7.3.3 Totems

Concernant tous les totems en général, j'apporterais des changements concernant leur netteté et le rappel à l'identité visuelle de la BUL. Il y a un manque d'attractivité dans la conception des signaux qu'ils supportent. Les totems regroupent beaucoup d'informations, pour ceci il est indispensable de véhiculer leur contenu de façon claire et le plus sobre possible. J'aimerais enlever les lignes noires à leurs bords, qui les rendent encore plus foncés, ainsi qu'agrandir l'ambiance et l'espace pour les contenus. Je considère pertinent le choix de ces derniers. Ce qui est affiché est bien choisi. En effet, nous y retrouvons le résumé des services et les premiers deux niveaux de la classification Dewey des collections par niveau.

Concernant les pictogrammes des interdictions, présents sur tous les totems, je proposerais de les substituer avec les mêmes qui apparaissent à l'entrée³². Le seul but serait de suggérer discrètement que l'on se trouve dans un espace de travail: la mise en évidence en rouge serait exagérée. Cette substitution permettrait aussi d'enlever l'invitation au silence exprimée actuellement.

Afin d'éliminer le noir excessif, j'ai cherché des modèles alternatifs de totems. Le choix s'est basé aussi selon mes préférences. Parmi plusieurs exemples, je cite celui conçu par l'Université de Metz³³, dont j'ai vraiment apprécié la simplicité et l'impact visuel et celui de la bibliothèque de l'Accademia di Architettura de Mendrisio, dont j'ai apprécié le design³⁴.

J'aimerais proposer un exemplaire similaire: cela permettrait d'utiliser l'intégralité du totem et l'agrandissement des caractères du contenu. En fait, à la place des feuilles actuelles avec la liste des contenus, on pourrait utiliser un autocollant imprimé, blanc ou transparent, couvrant toute la surface du totem.

On pourrait profiter de cette nouvelle conception pour rendre l'ensemble plus attractif en améliorant le choix des couleurs et refléter (ou créer) l'identité visuelle de la BUL.

Les totems doivent être bien structurés et positionnés de façon stratégique, c'est-à-dire à l'entrée de la surface concernée, où il est inévitable de regarder. Vu la disposition de

³²Référence à l'images à p. 33

³³Cet exemple de totem se trouve à l'annexe 7

³⁴Cet exemple de totem se trouve à l'annexe 6

la BUL et la faiblesse d'impact de son entrée, la présence d'un totem près de l'entrée, qui résume toute l'offre de la bibliothèque au rez-de-chaussée est nécessaire. Le lieu le plus adapté pour positionner les totems reste l'espace entre la fin des escaliers et les portes des toilettes, sur tous les étages. Le but est de donner dès le début un maximum d'information, pour que les usagers aient des points de repères. À chaque niveau, en haut des escaliers, il y aurait un nouveau totem résumant uniquement l'offre de l'étage concerné, pourvu de son plan.

Concernant les totems, j'ai considéré aussi une deuxième solution, c'est-à-dire l'installation du même modèle à chaque niveau résumant, à chaque fois, l'offre complète de la bibliothèque. Dans ce cas, le totem devrait être bien divisé en secteurs séparant les contenus des niveaux et, renforçant la couleur du niveau concerné comme apparaît dans la première image à l'annexe 6.

Il est possible de donner des indications directionnelles (fléchage) directement sur le totem. En m'inspirant de l'exemple de totem de l'Université de Metz, j'ai essayé d'en dessiner des modèles. J'ai bien aimé le positionnement des mots par rapport aux flèches, l'utilisation exclusive de mots-clés et l'expression claire de l'identité visuelle de l'institution.

Il est nécessaire aussi d'avoir une répétition pendant le parcours de l'utilisateur pour s'assurer de se trouver sur la bonne route. Par contre, dans le cas de la BUL, je trouve qu'il serait mieux de réduire au minimum la présence de flèches sur les panneaux, comme elles créent plutôt du bruit et risquent de créer de la confusion. En effet, l'avantage de la BUL consiste dans l'encadrement des parcours possibles. Il y a des couloirs assez bien définis et cela ne donne pas beaucoup de choix de direction. Il est difficile de trouver un espace ample et s'y perdre. De plus, sur chaque niveau, sauf le deuxième, il est possible de rejoindre toutes les destinations indépendamment que l'on se dirige à droite ou à gauche. Cela donne la possibilité de positionner juste des rappels de contenu au long des parcours et de mettre des flèches juste là où il y a un changement important de direction : la direction vers les escaliers et les ascenseurs.

Le seul détail que je n'ai pas aimé est le choix de la fonte. En effet, je préférerais une fonte sans-sérif, comme j'ai déjà décrit au chapitre 3.5.

Parmi plusieurs fontes qu'il serait pertinent de considérer, je cite, à titre d'exemple, *Hiruko Type Family*, *Murena*, *Bariol*, *Merge Light*, *Dosis*, *Frutiger Roman* et *Neue*

Helvetica. Le conseil d'un graphiste valoriserait ultérieurement le choix effectué. Je propose de reprendre les mêmes caractères dans les fiches A4 aux rayons, afin de donner une uniformité d'exposition entre les types de signaux. Il faudrait en tenir compte dans l'hypothétique future charte graphique.

Enfin, concernant les exemples de totems, j'ai pensé d'en proposer de nouveaux modèles, pour donner une idée de comment l'on pourrait substituer les anciens avec une fabrication maison. Pour chaque niveau, je me suis basée sur l'ancien totem et j'ai essayé d'en faciliter la lecture en réorganisant légèrement les informations. Surtout, j'ai voulu mettre l'accent sur l'identité visuelle, en ajoutant le logo avec quelques déclinaisons créatives et la couleur orange³⁵.

7.3.4 Murs et portes noires

Quand j'ai visité la bibliothèque universitaire de Bolzano, j'ai remarqué, sur ses murs internes, les grands chiffres référés au numéro du niveau, ce qui pourrait s'adapter également à l'ambiance de la BUL³⁶.

L'image suivante montre la place idéale pour cette opération :

³⁵Ces modèles sont consultables en annexe 11.

³⁶Image visible en annexe 6



Figure 18 : Montée des escaliers entre un niveau et l'autre

L'image montre une portion de mur sur la droite des portes des toilettes. Cette portion est légèrement cachée par le totem mais, à gauche, il y en a une autre identique. C'est sur cette dernière que je conseillerais de peindre le chiffre, en orange. Je rappelle que l'orange est la couleur choisie pour représenter la bibliothèque. Je crois que cette intervention pourrait augmenter la présence de l'identité visuelle, et suggère rapidement le niveau rejoint.

Comme l'ascenseur n'est pas au même endroit que les escaliers, il faudrait peindre aussi un autre mur, visible en sortant de l'ascenseur. Dans le schéma suivant, il est illustré, à travers deux cercles violet, où se trouvent les deux murs à utiliser. Il est important de considérer l'ascenseur, comme il est très utilisé³⁷. Je remarque aussi, que les portes signalées devant les murs concernés sont en verre transparent et, elles sont fermées s'il n'y a personne qui transite.

³⁷Ce schéma a été créé en utilisant l'exemple du niveau 2, mais les autres niveaux ont une structure équivalente. De plus, j'ai utilisé le mot « Lift » à la place d'ascenseur, pour des motivations spatiales.

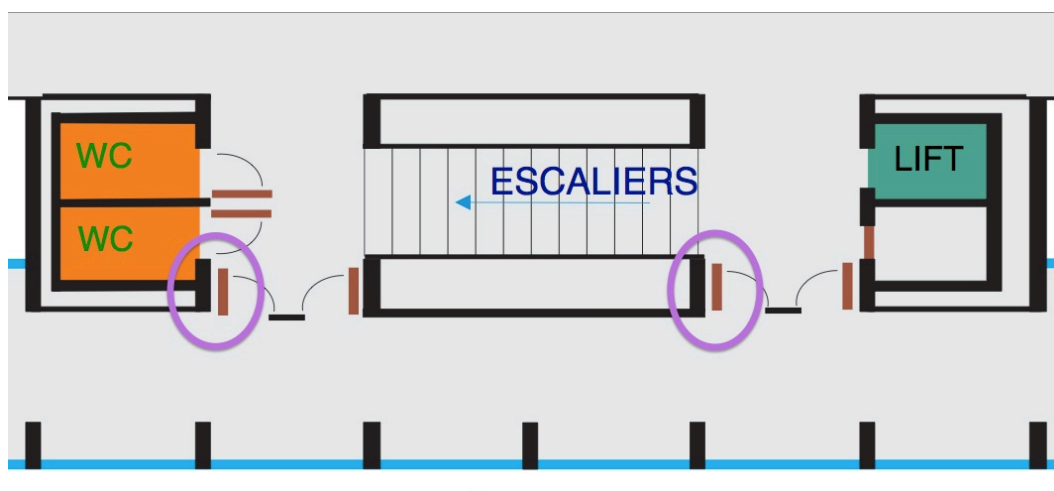


Figure 19 : Schéma des murs sur lesquels l'on pourrait peindre les chiffres des niveaux

Ma dernière suggestion concerne les pictogrammes sur les portes des toilettes. Je proposerais de les substituer avec des autres en orange. Je mettrais les bonshommes directement sur les portes, sans le fond blanc, et j'augmenterais légèrement leur grandeur. Cela créerait un contraste optimal, étant donné que les portes sont noires. De plus, cette petite intervention augmenterait ultérieurement les traces de la couleur prédominante de la bibliothèque.

7.3.5 Quelques petites indications

Pendant mes visites à la BUL, j'ai remarqué quelques endroits où il serait bien de mettre un panneau pour mieux comprendre quel instrument et/ou quelle possibilité de service l'on a devant nous. Par exemple, au niveau 1, il y a un ordinateur dédié à la recherche en catalogue tout proche de la réception. Je trouverais bien de l'indiquer comme "réservé à la consultation du catalogue", afin que ça soit clarifié tout de suite. J'ai remarqué aussi la présence d'armoires garde-robe. Dans ce cas aussi, il serait bien de l'indiquer avec un signal sur place, juste avec la mention : «armoires garde-robe». Les directives d'utilisation, on pourrait les publier sur le site, dans une liste regroupant tous les services offerts. Les directives sont positionnées à un niveau plus fin de la hiérarchie, parce qu'elles se limitent à indiquer l'utilité d'un espace donné. La liste de tous les services, devrait donc être mise en ligne sur le site web, augmentée des directives.

7.3.6 Bornes interactives de consultation

Définition³⁸: *borne multimédia qui permet de naviguer dans un contenu (informations pratiques, catalogue produit,...) à l'aide d'un écran tactile ou d'une molette cliquable.*

Les bornes interactives sont des dispositifs digitaux faisant partie de la même famille que les Smartphones, les tablettes et tous les écrans et vitrines interactives. Elles sont souvent utilisées dans les points de vente, dans les gares, dans les universités et dans toutes les institutions imaginables. Leurs fonctions peuvent être de conseil, d'accès, d'orientation, etc. Par exemple, dans un magasin, le consommateur peut s'orienter dans des procédures de choix d'un produit spécifique (cartouche d'imprimante, pièce de voiture ou autre encore).

Les bornes interactives pourraient être très utiles en bibliothèque. Ces postes de consultations sont conçues pour rendre l'utilisation pratique et confortable. Parmi toutes les possibilités d'emploi, elles pourraient inclure une application de signalétique ou, plus simplement, utiliser la technologie liée à internet et au web afin d'illustrer digitalement les plans de la BUL. Par exemple, une proposition serait de mettre à disposition des utilisateurs un plan muni de couleurs, qui indiquent où se trouvent les différentes offres de la bibliothèque. À chaque salle l'on pourrait associer une couleur, afin de favoriser la mémorisation. Il serait plus facile de se repérer, même sur les quatre niveaux qui constituent la BUL.

7.3.7 Idée de contenu des bornes interactives

En consultant le site web de la Bibliothèque cantonale de Bellinzona je suis tombée sur un exemple de plan interactif³⁹ qui correspond quasi exactement à ce que j'avais imaginé pour la BUL. Ceci a corroboré avec la faisabilité de mes idées de propositions. Je trouve que ce plan est bien construit par rapport à plusieurs points de vue. Selon le témoignage de monsieur Daniele Crivelli, responsable du service de l'audio-visuel de la Biblioteca cantonale de Bellinzona et chargé de la mise à jour du projet, ce plan a été conçu autour du 2004 par un jeune homme très intéressé par les technologies informatiques et le web, qui a collaboré avec la bibliothèque. Il a utilisé la technologie

³⁸ DEFINITIONS MARKETING. *Site de glossaires spécialisés en marketing* [en ligne]. <http://www.definitions-marketing.com/Definition-Borne-interactive> (consulté le 07 juillet 2013)

³⁹ J'ai trouvé cet exemple, conçu par la Bibliothèque cantonale de Bellinzona <http://www.sbt.ti.ch/bcb/home/informazioni/flash/index.html>

d'Adobe Flash Professional. Il s'agit d'une suite de logiciels permettant la manipulation de graphiques vectoriels, bitmaps et scripts nécessaires aux applications web, aux vidéos et aux jeux électronique. En pratique, le jeune collaborateur a obtenu un seul fichier avec l'extension .swf⁴⁰.

Le jeune collaborateur a acquis les connaissances nécessaires grâce à l'expérience pendant le travail. Une autre possibilité de réalisation est de contacter des professionnels graphistes et informaticiens en collaboration entre eux ou, encore, une personne ayant les deux compétences. À la BUL, il n'y a pas un vrai service informatique, mais il y a des collaborateurs du domaine. Il faudrait donc leur confier la tâche.

Le temps de conception dépend de trois facteurs: le niveau de connaissances en informatique au niveau de la programmation simple, la capacité dans le développement de l'image graphique et la maîtrise d'Adobe Flash Professional. Avec ces connaissances et compétences, on peut créer le plan interactif en une-deux semaines. Sinon, il faut calculer un mois ou plus.

Au niveau des frais, il faut considérer les charges de l'employé, mais aussi le coût important du logiciel Adobe Flash Professional. Les universités, les écoles universitaires professionnelles, et autres institutions qui en ont l'usage habituel, ainsi que les graphistes en possèdent des licences.

Le plan interactif montre la division claire des niveaux et l'offre documentaire, ou de services, de chacun.

Je remarque ensuite la division des zones avec leurs fonctions. La division du général au particulier est bien remarquée, vu la minutieuse description de chacune des fonctions de ces zones.

Pour effectuer le parcours de consultation du plan interactif du site web de la bibliothèque cantonale de Bellinzona, il faut ouvrir ce plan à travers le site web de la bibliothèque. Une fois rejointe la page on commence par le plan d'ensemble et ensuite on peut choisir un niveau. Sur le niveau, on peut choisir une zone précise et visionner l'explication de la fonction de cette zone.

⁴⁰Cette extension signale un fichier vectoriel, de format propriétaire produit de Adobe Flash.

Par rapport au projet dont je viens de parler, je tiens à dire que je l'ai rencontré pendant mes visites de lieux. Je l'ai aimé et j'ai décidé de le proposer. Cela signifie que je n'ai pas fait une recherche approfondie sur toute l'offre existante sur le marché et, ensuite, choisi le mieux.

7.4 Tableau récapitulatif des interventions

Niveau	Intervention	Où
Niv 1	Ajout de deux signaux en plexiglas indiquant l'entrée	Aux deux extrémités du couloir externe
	Ajout de deux flèches peintes indiquant la porte d'entrée et coloration de la demie lune devant la porte	Sur les colonnes devant la porte, au milieu du couloir extérieur ou au pied de la porte d'entrée
	Ajout d'un signal suspendu indiquant la réception	Sur le plafond à l'entrée
	Enlèvement de l'indication "sortie"	Totems à l'entrée
	Enlèvement du grand signal d'interdiction	
	Substitution des anciens totems	
	Substitution des anciennes fiches sur les rayonnages, avec des fiches rappelant l'identité visuelle	À l'entrée des salles des monographies et sur les rayonnages

	Ajout d'un signal à l'ordinateur consacré à la recherche sur catalogue	Ordinateur à la réception
	Ajout d'un signal pour indiquer la présence d'armoires garde-robe	Au début des escaliers
	Substitution des anciens pictogrammes	Portes des toilettes
Niv 2	Substitution de l'ancien totem	Proche des escaliers
	Substitution des anciennes fiches sur les rayonnages, avec des fiches rappelant l'identité visuelle	À l'entrée des salles des monographies et sur les rayonnages
	Ajout de la première borne interactive	En face du totem, collée au mur
	Substitution des anciens pictogrammes	Portes des toilettes
	Peinture du chiffre du niveau	Sur le mur en arrivant depuis les escaliers et sur celui visible en sortant de l'ascenseur
Niv 3	Substitution de l'ancien totem	Proche des escaliers

	Substitution des anciennes fiches sur les rayonnages, avec des fiches rappelant l'identité visuelle	À l'entrée des salles des monographies et sur les rayonnages
	Ajout d'une deuxième borne interactive	En face du totem, collée au mur
	Substitution des anciens pictogrammes	Portes des toilettes
	Peinture du chiffre du niveau	Sur le mur en arrivant depuis les escaliers et sur celui visible en sortant de l'ascenseur
Niv 4	Substitution de l'ancien totem	Proche des escaliers
	Substitution des anciens pictogrammes	Portes des toilettes
	Peinture du chiffre du niveau	Sur le mur en arrivant depuis les escaliers et sur celui visible en sortant de l'ascenseur

Tableau 4 : Tableau récapitulatif des interventions

7.5 Panneaux et distance de lecture

Après avoir dessiné/tracé les parcours possibles de la bibliothèque, j'ai pensé au positionnement des signaux. Je n'ai pas révolutionné l'ordre originel, comme je ne le trouve pas illogique pour les mouvements des lecteurs. J'ai juste apporté des petites modifications. Comme j'ai expliqué au chapitre 7.3, j'ai calculé l'échelle des plans de la BUL, afin de pouvoir obtenir des chiffres auxquels pouvoir faire référence pour les placements et la grandeur des signaux.

Premièrement, j'ai repris les positionnements des signaux établis à l'avance. Ensuite, j'ai mesuré la distance entre eux-mêmes et le point de lecture supposé directement sur le plan et à l'aide d'une règle. Pour effectuer les calculs de la grandeur des signaux, j'ai utilisé la formule « $A > L^2/2000$ » décrite au chapitre 3.5. Le chiffre obtenu correspond à la surface minimale utilisable pour garantir une bonne vision du signal. Cela signifie qu'il faudrait agrandir un peu ce résultat, afin d'obtenir une mesure adéquate.

J'ai effectué des calculs afin de déterminer les bonnes dimensions et distances de lecture des signaux. Les détails des calculs figurent dans l'annexe 8.

Je vais lister ci-dessous les distances de lecture (L) et les surfaces minimales (A) des signaux du niveau 1 :

- signaux externes positionnés à l'entrée du couloir ($L=10.0\text{m}$; $A=500.0\text{ cm}^2$)
- flèches de rappel de l'entrée, sur les colonnes du couloir externe ($L=6.4\text{m}$; $A=204.8\text{ cm}^2$)
- signal suspendu «Réception» ($L=5.1\text{m}$; $A=131.1\text{ cm}^2$)
- signal indiquant les escaliers et l'ascenseur ($L=5.6\text{m}$; $A=156.8\text{ cm}^2$)
- interdiction d'accès ($L=8.0\text{m}$; $A=320.0\text{ cm}^2$)

8. Éléments d'une charte graphique

Afin d'établir plus précisément les critères minimaux de production de tous les documents de signalétique et de communication interne de la BUL, il serait indiqué d'établir une petite charte graphique. J'ai trouvé un très bon exemple publié par la direction du Développement de la voie d'eau et du patrimoine de France⁴¹. Même si l'exemple appartient à un autre domaine, il est très explicatif. De plus, le principe d'établissement de la signalétique ne change pas. Ce type de charte doit fixer noir sur blanc, pour chaque panneau, des éléments de composition graphique.

Il en existe des indispensables :

⁴¹DIRECTION DU DEVELOPPEMENT DE LA VOIE D'EAU ET DU PATRIMOINE. *La charte signalétique* [en ligne]. http://www.vnf.fr/vnf/img/cms/Domaine_public_fluvial/hidden/charte%20signalétique%20OHD_200310211439.pdf (consulté le 21 août 2013)

- Gabarit général du panneau
- Typographie / Fonte
- Inter lettrage
- Couleur
- Position du logotype
- Proportion du panneau

et d'autres qui peuvent être adaptés aux cas spécifiques. Par exemple, il est possible d'ajouter des éléments, selon les exigences et les moyens de l'institution et la grandeur des panneaux. Il faut quand-même prévoir qu'ils devront être agrandis ou réduits proportionnellement aux dimensions de leur charte. La taille des textes devra être définie par rapport à la fonction du message et, surtout, par rapport à la distance de lecture.

Le traitement du logotype⁴² est particulier. Il est possible qu'il y en ait plusieurs versions : normalement il y en a une verticale et une horizontale. Chacune des versions peut avoir diverses déclinaisons, en fonction des exigences des usages. La charte graphique devrait contenir toute la gamme de ces versions avec leurs déclinaisons.

J'ai trouvé un exemple excellent, qui montre bien les diverses version d'un logo : il s'agit de la charte graphique de la Fédération Wallonie-Bruxelles⁴³. Voici les deux versions horizontale et verticale :

⁴²Abregé «logo» dans le langage commun.

⁴³FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES. *Charte Graphique* [en ligne]. http://www.culture.be/fileadmin/sites/culture/upload/culture_super_editor/culture_editor/documents/Code_de_visibilite/Charte_graphique_Federation_WB_version1.1.pdf (consulté le 21 août 2013)



Figure 20 : Logo institutionnel de la Fédération Wallonie-Bruxelles dans les versions verticale et horizontale

Dans l'exemple suivant, l'on voit sa version verticale déclinée en trois de ses versions de coloration :



Figure 21 : Logo institutionnel de la Fédération Wallonie-Bruxelles dans les versions verticale et horizontale, déclinées en couleur, noir et blanc et négatif.

La charte graphique contient, très souvent, les détails de colorimétrie. Voilà la présentation de la Fédération Wallonie-Bruxelle :

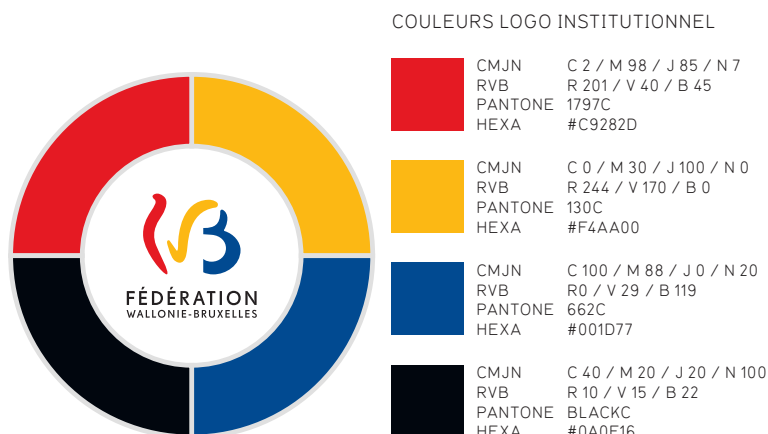


Figure 22 : Données colorimétriques du logo de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Les données qu'on voit sur la droite sont les coordonnées liées à une coloration spécifique. Elles font référence à diverses modes d'impression : les modes CMJN (cyan, magenta, jaune noir), RVB (rouge, vert, bleu), Pantone et HEXA (Hexadécimale). Chacun de ces modes exprime les couleurs selon un code précis. Chacun est spécifique à un usage de coloration particulier. Par exemple, le CMJN et le Pantone sont utilisés en imprimerie, tandis que le RVB et le HEXA sont utilisés dans le monde digital (applications web, intranet, bannières publicitaires en ligne, et autre). Par conséquent, le graphiste peut faire son choix par rapport à ses exigences de travail.

En plus, dans la charte graphique l'on peut définir le choix de la fonte et de sa police pour les signaux, les formats numériques à utiliser (ex. .pdf, .doc, etc.), les dimensions et positionnement du logo sur les signaux et tout autre genre de publications internes, et plein d'autres exemples optionnels.

9. Conclusion

Le but de mon étude était de proposer une amélioration de la signalétique de la Biblioteca universitaria di Lugano. Comme je n'avais jamais abordé un tel sujet, j'ai dû commencer dès le début. Il m'a été nécessaire de comprendre ce qu'est la signalétique et quel est son rôle dans une bibliothèque. Il m'a fallu me plonger dans la littérature et ouvrir les yeux sur ce qui avait déjà été réalisé dans d'autres infrastructures, en dehors de mon institution mandante ; ceci dans le but de construire

des connaissances minimales pour pouvoir procéder. J'ai donc visité d'autres bibliothèques, des magasins, des institutions publiques et privées, un peu plus attentivement que d'habitude. J'ai pris contact avec des personnes qui ont eu à faire avec la signalétique, en bibliothèque ou pas ; j'ai pris des photos, j'ai observé des lieux et, enfin, essayé de faire trésor des informations récoltées. En parallèle, j'ai observé aussi la BUL et j'ai appris à la connaître.

En me basant sur ce que j'ai pu observer, j'ai essayé de donner des conseils concrets concernant l'intervention sur les points plus faibles de la signalétique de la BUL. Parfois il était nécessaire de l'améliorer au niveau purement pratique, d'autres fois il fallait simplement rendre plus évidente son identité visuelle.

Il faut constater qu'en réalisant ce travail je n'ai pas suivi une démarche scientifique. Mon travail est plutôt théorique et encourage la réflexion. Je n'ai pas établi des quantités au niveau des matériaux nécessaires pour effectivement réaliser un document utilisable directement pour un projet concret. Par conséquent, les propositions données sont des pistes à partir desquelles l'on peut s'inspirer et ne sont pas des éléments d'un projet exécutable. Je n'ai donc pas eu le moyen de rédiger une budgétisation. Les résultats n'auraient pas pu être assez dignes de foi.

En général, je suis quand même assez satisfaite du travail, puisqu'il m'a permis de me plonger dans un nouveau monde formé de couleurs, de nouvelles technologies et d'un bon sens de l'organisation.

Par contre, j'ai rencontré quelques difficultés. La plus inattendue a été le vol de mon ordinateur dans le mois d'avril. Ceci m'a beaucoup découragée, puisque j'ai alors perdu quasiment tout mon travail et documents annexes conçus jusqu'à ce moment-là. Sauf cet épisode, la plus grande difficulté fut le fait que c'était le premier travail de ma vie que j'ai dû organiser seule. Très souvent, je ne me suis pas perçue sûre de moi ; en effectuant les choix des pistes à suivre, j'avais souvent l'impression d'être sur la mauvaise route et que la meilleure solution était quelque part ailleurs. De plus, je ne suis pas une personne qui ose facilement demander de l'aide ou des conseils et je dois avouer que dans cette situation, ceci a représenté un obstacle.

De toute façon j'ai apprécié la possibilité de pouvoir développer ce travail. Cela a permis à moi et à mes collègues de la HEG de travailler en étroit contact avec un mandant qui est une personne-ressource, vu son expérience dans le domaine bibliothécaire et avec qui nous avons tissé une bonne collaboration.

Mon sujet était stimulant pour moi. J'ai appris que la signalétique donne les points de repères dont les usagers ont besoin pour s'orienter à l'intérieur d'un lieu, surtout s'il véhicule des missions importantes au niveau social. Dans un contexte bien signalé, les parcours sont bien étayés et, par conséquent, les internautes ont un sentiment de sécurité. En outre une signalétique satisfaisante, soit au niveau esthétique, soit au niveau fonctionnel, encourage et donne envie de continuer à explorer et découvrir le lieu concerné.

Pour ce qui me concerne, je suis sûre qu'à partir de maintenant, si je me retrouve face à une nouvelle bibliothèque ou à n'importe quel bâtiment ouvert au public, mon regard cherchera une trace de sa signalétique et j'observerai son organisation.

Je suis satisfaite d'avoir eu la possibilité d'analyser les différents points de vue des divers acteurs qui s'en occupent. Par exemple, le point de vue du graphiste n'est pas forcément équivalent à celui du directeur de la bibliothèque et c'est intéressant d'étudier comment chaque personne s'identifie dans sa profession et fonction, même en s'occupant de la même problématique. Depuis ma très modeste expérience, le graphiste a un regard plus focalisé vers les couleurs, la créativité du design, l'esthétique de la location, l'architecte se concentre surtout sur l'étude du «physique» du bâtiment, le positionnement des fenêtres, les dimensions des locaux et ses possibles utilisations, le directeur de la bibliothèque vise à organiser les espaces afin de communiquer les missions de son institution et rendre les services performants.

J'espère, un jour, d'apprendre à m'identifier dans le mien, grâce à l'apprentissage et l'expérience continus sur le terrain.

10. Bibliographie et webographie

AFFAIRES MARITIMES. *Annexe 190-A.6 – Signalétique* [en ligne].

http://www.mit.gov.it/mit/mop_all.php?p_id=12650 (consulté le 14 août 2013)

ATELIER TECHNIQUE DES ESPACES NATURELS. *Gestion des milieux et des*

espèces : 6.1 Signalétique [en ligne]. 2006. <http://ct83.espaces-naturels.fr/signaletique>

(consulté le 05 août 2013)

CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999. 444 p.

(Bibliothèques)

CARRARD Alexandre, DELEAMONT Patricia et TURNER Cécile. *Réorganiser une*

salle de lecture : classification et signalétique à la bibliothèque d'art et d'archéologie de Genève. 2003. 195 p. http://doc.rero.ch/record/20427/files/td03_baa.pdf [en ligne].

Travail de Bachelor HES-SO, filière Information documentaire, Haute école de gestion de Genève. 2003 (consulté le 29 juillet 2013)

COMMISSION UNIVERSITAIRE POUR LA SANTE ET LA SECURITE AU TRAVAIL

ROMANDE. *L'éclairage* [en ligne]. <http://cusstr.ch/repository/41.pdf> (consulté le 31 août 2013)

DEFINITIONS MARKETING. Site de glossaires spécialisés en marketing [en ligne].

<http://www.definitions-marketing.com/Definition-Borne-interactive> (consulté le 07 juillet 2013)

DE MIRIBEL, Marielle, *Accueillir les publics. Comprendre et agir*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2009. 512 p. (Bibliothèques)

DIRECTION DU DEVELOPPEMENT DE LA VOIE D'EAU ET DU PATRIMOINE. *La charte signalétique* [en ligne].

http://www.vnf.fr/vnf/img/cms/Domaine_public_fluvial/hidden/charte%20signalétique%20OHD_200310211439.pdf (consulté le 21 août 2013)

E-MARKETING.FR. *Le site des professionnels du marketing* [en ligne]. [http://www.e-](http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire-Marketing/Identite-visuelle-5696.htm)

[marketing.fr/Definitions-Glossaire-Marketing/Identite-visuelle-5696.htm](http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire-Marketing/Identite-visuelle-5696.htm) (consulté le 02 mai 2013)

FEDERATION FRANÇAISE DU BATIMENT. *Guide des bonnes pratiques de mise en couleur* [en ligne]. http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_FFB_Bonnes_pratiques_de_mise_en_couleurs.pdf (consulté le 14 août 2013)

FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES. *Charte Graphique* [en ligne]. http://www.culture.be/fileadmin/sites/culture/upload/culture_super_editor/culture_editor/documents/Code_de_visibilite/Charte_graphique_Federation_WB_version1.1.pdf (consulté le 21 août 2013)

L'INTERNAUTE. Le site des professionnels du marketing [en ligne]. <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire-Marketing/Pictogramme-6006.htm> (consulté le 09 septembre 2013)

GORI, Roberta et RAMA, Aureliano. Funzioni. In : *Site DidaWiki de l'Université de Pisa* [en ligne]. <http://didawiki.cli.di.unipi.it/lib/exe/fetch.php/fisica/inf/lezione13-14.pdf> (consulté le 22 juin 2013)

LAROUSSE. *Dictionnaires de français* [en ligne]. <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/signalisation/72696> (consulté le 16 avril 2013)

LYNCH, Kevin, *The image of the city*. Etats-Unis : University Press Group Ltd, 1960. 194 p.

MAURY, Yolande. La signalisation au CDI. In : *Revue inter CDI*, 1998, n° 152 [en ligne] http://www.intercdi-cedis.org/spip/intercdiarticle.php3?id_article=700#nb1 (consulté le 21 mai 2013)

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

POOLE, ALEX. *Which Are More Legible: Serif or Sans Serif Typefaces?* [en ligne]. Date de publication 2008. <http://alexpooole.info/blog/which-are-more-legible-serif-or-sans-serif-typefaces/#part1> (consulté le 12 août 2013)

SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRESOR DU CANADA. *Programme de coordination de l'image de marque* [en ligne]. http://www.tbs-sct.gc.ca/fip-pcim/man_4_1-fra.asp#a6 (consulté le 21 mai 2013)

UNIVERSITA DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA. *Segnaletica di sicurezza* [en ligne]. <http://www4.uninsubria.it/on-line/home/naviga-per-profilo/laureato/sicurezza-e-tutela-della-salute/articolo1177.html> (consulté le 26.07.2013)

VIDAL, Jean-Marc, *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne Cedex : Presses de l'Enssib, 2012. 180 p. (BAO#27)

WIKIPEDIA. *ISO 7001* [en ligne]. http://en.wikipedia.org/wiki/ISO_7001 (consulté le 21 mai 2013)

10.1 Bibliographie du glossaire

BOUCKENHOVE Epouse, ROUSSEL, Catherine et GIL, Marc. *Edward T. Hall. La dimension cachée : Points* [en ligne]. http://ekladata.com/pgqXGOpOeaFQ2_-5yH0PplgMky0.pdf (consulté le 25 août 2013)

DEFINITIONS MARKETING. *Glossaire en ligne* [en ligne]. <http://www.definitions-marketing.com/Definition-Signaletique-interieure> (consulté le 10 septembre 2013)

DICO INFO. *Dictionnaire informatique, internet et multimédia, gratuit* [en ligne]. <http://dictionnaire.phpmyvisites.net/definition-FONTE-4521.htm> (consulté le 09 septembre 2013)

ERGONOMIE, EXPERIENCE UTILISATEUR, DESIGN THINKING. *Qu'est-ce que l'expérience utilisateur ?* [en ligne]. <http://ux-fr.com/experience-utilisateur-definition/> (consulté le 21 août 2013)

THE FREE DICTIONARY. *Dictionnaire en ligne* [en ligne]. <http://www.thefreedictionary.com/orientation> (consulté le 09 septembre 2013)

HALL, Edward T., *La Dimension cachée*. Paris, Éd. du Seuil, 1971, 256 p.

L'INTERNAUTE. *Dictionnaire de langue française* [en ligne]. <http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/> (consulté le 09 septembre 2013)

LAROUSSE. *Dictionnaire de français* [en ligne]. <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/lisible/47392> (consulté le 09 septembre 2013)

LYNCH, Kevin. The image of environnement. In : *The image of the city*. [en ligne]. Cambridge Massachussettes : MIT Press, 1960. 14 p. http://interactive.usc.edu/blog-old/wp-content/uploads/2010/08/Image_of_the_City.pdf (consulté le 10 septembre 2013)

TRECCANI.IT. *L'enciclopedia italiana* [en ligne].

http://www.treccani.it/enciclopedia/modularita_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanza%29/ (consulté le 09 septembre 2013)

VISUAL EYEZ. *La community del Visual Merchandising* [en ligne]

<http://visualeyez.it/merchandising.php?page=merchandising> (consulté le 10 septembre 2013)

Annexe 1: Glossaire

Langue française	Langue anglaise	Lingua italiana	
Terme	Word	Termine	Définition en français
charte graphique	Graphics Standards ou graphic charter	identità grafica	Document de travail qui contient l'ensemble des règles fondamentales d'utilisation des signes graphiques qui constituent l'identité graphique d'une organisation, d'un projet, d'une entreprise.
communication	Communication	comunicazione	1. Action de communiquer. 2. Fait de transmettre une information à quelqu'un.
confort visuel	Visual comfort	conforto visivo	Dans ce travail, l'implication de cette expression signifie l'absence de gêne lors de la lecture d'un signal.
fonte, caractère d'écriture	Font	carattere di scrittura	Ensemble complet des caractères d'un certain style (police), comprenant les lettres les chiffres et la ponctuation.
empattement / sans empattement	serif / sans serif	con grazie / senza grazie	"Serifs" sont les petites finitions aux extrémités de la lettre. Les fonts sans-serif n'ont pas ce genre d'extrémités.
expérience utilisateur	User Experience or UX	esperienza d'uso	Les perceptions et réponses qui résultent de l'utilisation ou l'anticipation de l'utilisation d'un produit, système ou service. L'expérience d'utilisation est subjective.
gabarit	Model, template	modello, sagoma	Structure définissant la mise en page d'un document, utilisé de façon répétitive pour un certain type de document. Cela vaut aussi pour une gamme de signaux créée à l'ordinateur de formes et dimensions établies.
identité visuelle	Visual Identity	identità visiva	Ensemble des éléments graphiques constituant la signalétique de l'entreprise. Ils permettent d'identifier, de reconnaître immédiatement une entreprise, un organisme, une marque. Les éléments constitutifs de l'identité visuelle sont le nom (de marque), le logotype, l'emblème, la griffe, la couleur, la police et la taille de caractères utilisés. (...) « Elle ne saurait se limiter à la création superficielle d'un logo, mais doit être la résultante d'une démarche volontariste et approfondie de la part de l'entreprise »
lisibilité	Legibility	leggibilità	Degré de qualité de ce qui est lisible.
marchandisage visuel	Visual Merchandising	visualizzazione della merce	Discipline finalisée à l'incrémentation des résultats commerciaux des points de vente au niveau de la distribution commerciale au détail. Son objectif est de définir des nouvelles stratégies de marketing finalisées à améliorer les points de vente.
modularisation	Modularisation	modularizzazione	(...) un système modulaire (naturel ou social) est défini complexe quand il est composé d'un numéro élevé d'éléments qui interagissent entre eux dans une façon non simple. (...) La modularisation d'un système complexe (= pas simple) permet de le subdiviser en différents sous-ensembles (ou modules) interfacés entre eux. (...)
orientation	Orientation	orientamento	L'acte ou le procès d'orienter (de diriger), ou le fait d'être orienté (dirigé).
panneau ou signal	Signboard	cartello o segnale	Plaque servant de support à des inscriptions.
proxémie	Proxemics	prossemica	"Etude de la perception et de l'usage de l'espace par l'homme". La proxémie est liée à l'art et à la communication. Ce néologisme désigne l'ensemble des observations et théories concernant l'usage que l'homme fait de l'espace en tant que produit culturel spécifique.

pictogramme	pictogram	pittogramma	1. Signe ou dessin schématique normalisé et destiné à renseigner les voyageurs dans les réseaux ferroviaires, les aéroports, à figurer des objets ou des faits sur une carte, et autre. 2. élément d'un système d'écriture s'exprimant à l'aide de dessins ou de symboles, généralement stylisés et standardisés pour être compris du plus grand nombre.
signalétique	Signage	segnaletica	La signalétique est un aspect du wayfinding. 1. Activité sémiotique concernant les signaux, la signalisation. 2. Ensemble de panneaux de signalisation d'un réseau de transport, d'un lieu (ville, musée, etc.).
signalétique intérieure	internal Signage	segnaletica interna	La signalétique intérieure regroupe l'ensemble des moyens utilisés dans le magasin (dans ce cas la bibliothèque) pour orienter et guider le visiteur. La signalétique intérieure a pour vocation essentielle d'orienter le client vers les produits qu'il recherche. Elle comporte notamment les supports permettant d'identifier les familles de produits (dans ce cas les sujets des livres) présentes dans un rayon et également les informations permettant d'identifier à distance les produits présents dans un meuble de présentation. La signalétique intérieure doit concilier efficacité et esthétisme et doit être en adéquation avec l'image de l'enseigne. Elle doit donc tenir compte de l'identité visuelle.
trouver la route (traduction littérale de l'anglais)	Wayfinding	trovare la strada (traduzione alla lettera dall'inglese)	"a consistent use and organization of definite sensory cues from the external environment" Dans le processus de wayfinding, le lien stratégique c'est l'image environnementale. L'image mentale généralisée du monde extérieur physique, retenue par un individu. Cette image est le résultat soit de la perception immédiate, soit des expériences passées stockées dans la mémoire. Ce mélange est utilisé pour interpréter l'information et comme guide à l'action.

Annexe 2: Photos d'une filiale Manor de Genève

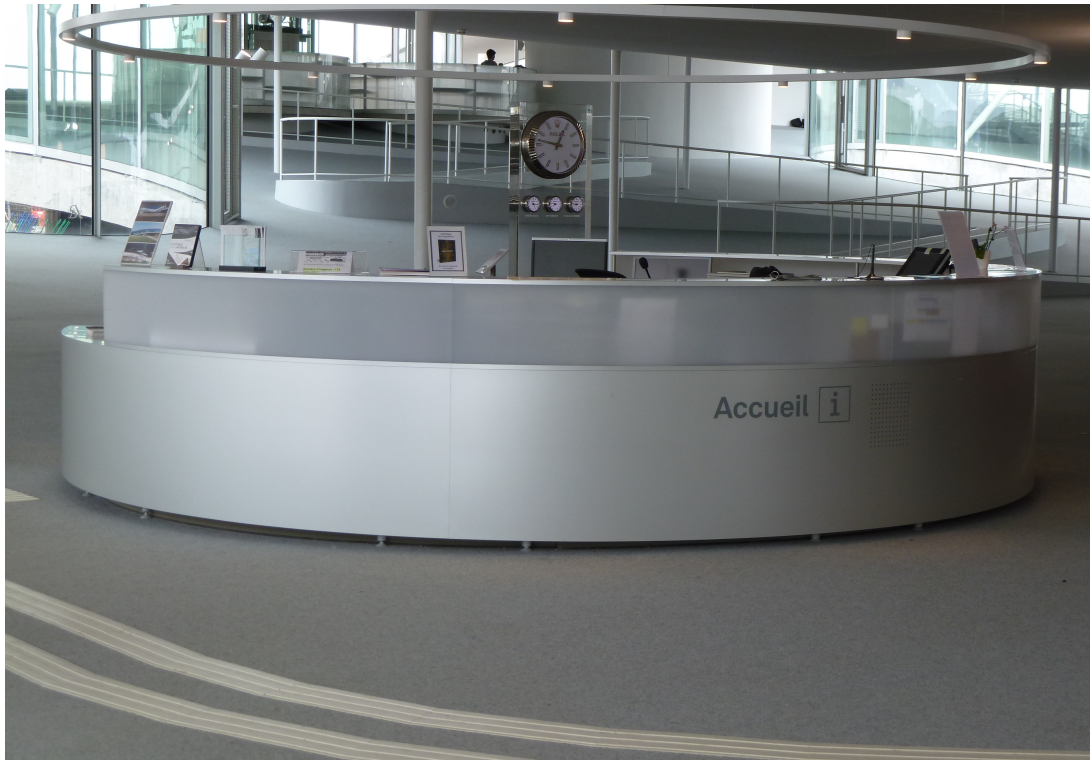


Genève, filiale Manor, panneau suspendu avec pictogrammes

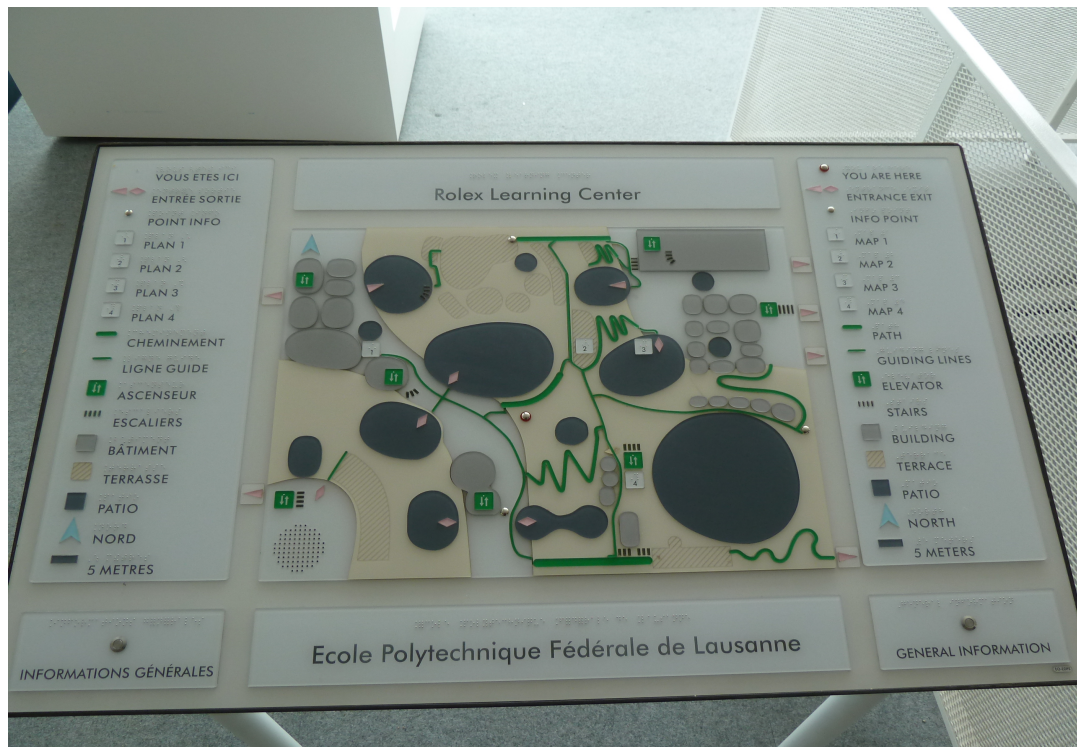


Genève, filiale Manor, Rayon dédié aux cadeaux

Annexe 3: Photos Bibliothèque de l'EPFL (Rolex Learning Center)



Ecublens, Rolex Learning Center, Accueil



Ecublens, Rolex Learning Center, plan en relief du campus

Proposition d'une nouvelle signalétique pour la Biblioteca universitaria de Lugano



Ecublens, Rolex Learning Center, indication sur le mur



Ecublens, Rolex Learning Center, indications directionnelles sur une vitrine

Annexe 4: Photos Bibliothèque cantonale de Bellinzona



Bellinzona, Biblioteca cantonale, entrée depuis la cour interne du bâtiment



Bellinzona, Biblioteca cantonale, places de travail et consultation

Proposition d'une nouvelle signalétique pour la Biblioteca universitaria de Lugano



Bellinzona, Biblioteca cantonale, Rayonnage en bois avec indications des sujets en bas



Bellinzona, Biblioteca cantonale, espace de consultation

Proposition d'une nouvelle signalétique pour la Biblioteca universitaria de Lugano

Annexe 5 : Photo bibliothèque cantonale et universitaire vaudoise



Dorigny, Bibliothèque cantonale et universitaire, couloir de la bibliothèque

Annexe 6 : Photos Bibliothèque de l'université libre de Bolzano



Bolzano, Bibliothèque universitaire, Totem lumineux



Bolzano, Bibliothèque universitaire, Rayonnage avec indications sur la classification peinte sur le rayonnage



Bolzano, Bibliothèque universitaire, Vue d'ensemble des divers étages



Bolzano, Bibliothèque universitaire, Escaliers entre le deuxième et le troisième étage



Bolzano, Bibliothèque universitaire, numéro de l'étage peint sur l mur en orange



Bolzano, Bibliothèque universitaire, Entrée de la bibliothèque en arrivant. La porte est sur la droite.

Annexe 6 : Photos Bibliothèque de l'Accademia di Architettura de Mendrisio



Mendrisio, entrée de l'Accademia di Architettura



Mendrisio, Biblioteca dell'Accademia di Architettura, bâtiment



Mendrisio, Biblioteca dell'Accademia di Architettura, porte d'entrée



Mendrisio, Biblioteca dell'Accademia di Architettura, Totem en verre



Mendrisio, Biblioteca dell'Accademia di Architettura, Vue d'ensemble de l'intérieur

Annexe 7 : Exemples de totems intéressants trouvés sur le web



Totem conçu par l'université de Metz (France)

Proposition d'une nouvelle signalétique pour la Biblioteca universitaria de Lugano



Totem en verre sécurit avec platine en Inox et texte imprimé sur une feuille de polyester maté
 Le format est de 2200 x 600 mm. Il a été conçu par le Cabinet Fainsilber/SEV pour le palais de justice d'Avignon. J'aime bien le support et le plan. La partie en haut, parcontre, est un peu trop chargée au niveau du texte.

Annexe 8 : Calculs des distances de lecture et des surfaces minimales des signaux

Afin de bien positionner ses propres panneaux, il est nécessaire d'appliquer cette formule⁴⁴: $A > L^2/2000$ où

- A = surface du panneau (exprimée en m^2)
- L = distance depuis laquelle le panneau doit être lisible (exprimée en m)

Je transcris, de suite, la procédure pour calculer les surfaces minimales des signaux du premier niveau de la bibliothèque. Les distances de lecture réelles des signaux (L) ont été mesurées à partir des plans de la BUL en échelle (1 : 160). Dans les calculs, la lettre d représente la distance de lecture en échelle sur ces plans.

- deux signaux externes positionnés à l'entrée du couloir

$$L = 10 \text{ m}$$

$$A > \frac{L^2}{2000} \rightarrow \frac{10^2}{2000} \rightarrow 0.05000 \text{ m}^2$$

$$A > 500.0 \text{ cm}^2$$

Pour les deux signaux externes j'ai décidé arbitrairement qu'ils devaient être vus d'une distance d'environ 10 mètres ($L=10m$). La surface A de ces panneaux doit être, en conséquence, plus grande de 500.0 cm^2 , résultat du rapport $\frac{L^2}{2000}$.

- deux flèches de rappel de l'entrée, sur les colonnes du couloir externe

$$d = 4.0 \text{ cm}$$

$$L = d \times \frac{160 \text{ cm}}{1 \text{ cm}} = 4.0 \text{ cm} \times \frac{160 \text{ cm}}{1 \text{ cm}} = 640 \text{ cm} = 6.40 \text{ m}$$

⁴⁴UNIVERSITA DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA. *Segnaletica di sicurezza* [en ligne]. <http://www4.uninsubria.it/on-line/home/naviga-per-profilo/laureato/sicurezza-e-tutela-della-salute/articolo1177.html> (consulté le 26.07.2013)

$$A > \frac{L^2}{2000} \rightarrow \frac{6.40^2}{2000} \rightarrow 0.02048 \text{ m}^2$$

$$\underline{A > 204.8 \text{ cm}^2}$$

Le choix de la distance de lecture des flèches de rappel de l'entrée a été établi à partir des plans en échelle de la BUL. Le point à partir du quel la flèche doit être visible mesure 4 cm sur le plan ($d=4\text{cm}$). Etant à connaissance de l'échelle du plan j'ai pu calculer la distance réelle de lecture du signal ($L=6.40\text{m}$). De façon analogue au signaux externes j'ai calculé la surface minimale des flèches de rappel ($A > 204.8 \text{ cm}^2$).

- Totems

Ce type de panneaux est normalement visionné, en bibliothèque, d'une distance réduite. Pour cette raison, il n'est pas nécessaire d'effectuer des calculs de distance de lecture éloignée.

- Signal suspendu «Réception»

$$d = 3.2 \text{ cm}$$

$$L = d \times \frac{160 \text{ cm}}{1 \text{ cm}} = 3.2 \text{ cm} \times \frac{160 \text{ cm}}{1 \text{ cm}} = 512 \text{ cm} = 5.12 \text{ m}$$

$$A > \frac{L^2}{2000} \rightarrow \frac{5.12^2}{2000} \rightarrow 0.01311 \text{ m}^2$$

$$\underline{A > 131.1 \text{ cm}^2}$$

L'explication de ce processus est analogue à celui des calculs précédents.

- Signal indiquant les escaliers et l'ascenseur

$$d = 3.5 \text{ cm}$$

$$L = d \times \frac{160 \text{ cm}}{1 \text{ cm}} = 3.5 \text{ cm} \times \frac{160 \text{ cm}}{1 \text{ cm}} = 560 \text{ cm} = 5.60 \text{ m}$$

$$A > \frac{L^2}{2000} \rightarrow \frac{5.60^2}{2000} \rightarrow 0.01568 \text{ m}^2$$

$$\underline{A > 156.8 \text{ cm}^2}$$

L'explication de ce processus est analogue à celui des calculs précédents.

- Interdiction d'accès

$$d = 5.0 \text{ cm}$$

$$L = d \times \frac{160 \text{ cm}}{1 \text{ cm}} = 5.0 \text{ cm} \times \frac{160 \text{ cm}}{1 \text{ cm}} = 800 \text{ cm} = 8.00 \text{ m}$$

$$A > \frac{L^2}{2000} \rightarrow \frac{8.00^2}{2000} \rightarrow 0.03200 \text{ m}^2$$

$$\underline{A > 320.0 \text{ cm}^2}$$

L'explication de ce processus est analogue à celui des calculs précédents.

Annexe 9 : Exemple de fiche A4 au rayonnage

AREA

In quest'area trovate **periodici** relativi ai seguenti argomenti:

3A

000 GENERALITÀ

- 004 Elaborazione dei dati; Scienza degli elaboratori
- 010 Bibliografia
- 020 Biblioteconomia e scienza dell'informazione
- 050 Seriali generali
- 070 Giornalismo, editoria, giornali

100 FILOSOFIA E PSICOLOGIA

200 RELIGIONE

- 210 Filosofia e teoria della religione
- 220 Bibbia
- 230 Teologia cristiana
- 240 Teologia morale e devozionale cristiana
- 250 Chiesa cristiana locale e ordini religiosi
- 260 Teologia sociale ed ecclesiastica cristiana
- 270 Storia della chiesa
- 280 Denominazioni della chiesa cristiana
- 290 Religione comparata e altre religioni

300 SCIENZE SOCIALI

- 301 Sociologia e antropologia
- 302 Interazione sociale
- 306 Cultura e istituzioni
- 320 Scienza politica (politica e governo)
- 330 Scienze economiche
- 331 Economia del lavoro

- 332 Economia finanziaria
- 333 Economia della terra
- 336 Finanza pubblica
- 338 Produzione
- 340 Diritto
- 360 Problemi e servizi sociali; associazioni
- 370 Educazione
- 380 Commercio, comunicazioni, trasporti
- 384 Telecomunicazioni
- 388 Trasporti terrestri

400 LINGUAGGIO

- 410 Linguistica
- 420 – 490 Lingue

500 SCIENZE NATURALI E MATEMATICA

- 510 Matematica

600 TECNOLOGIA (SCIENZE APPLICATE)

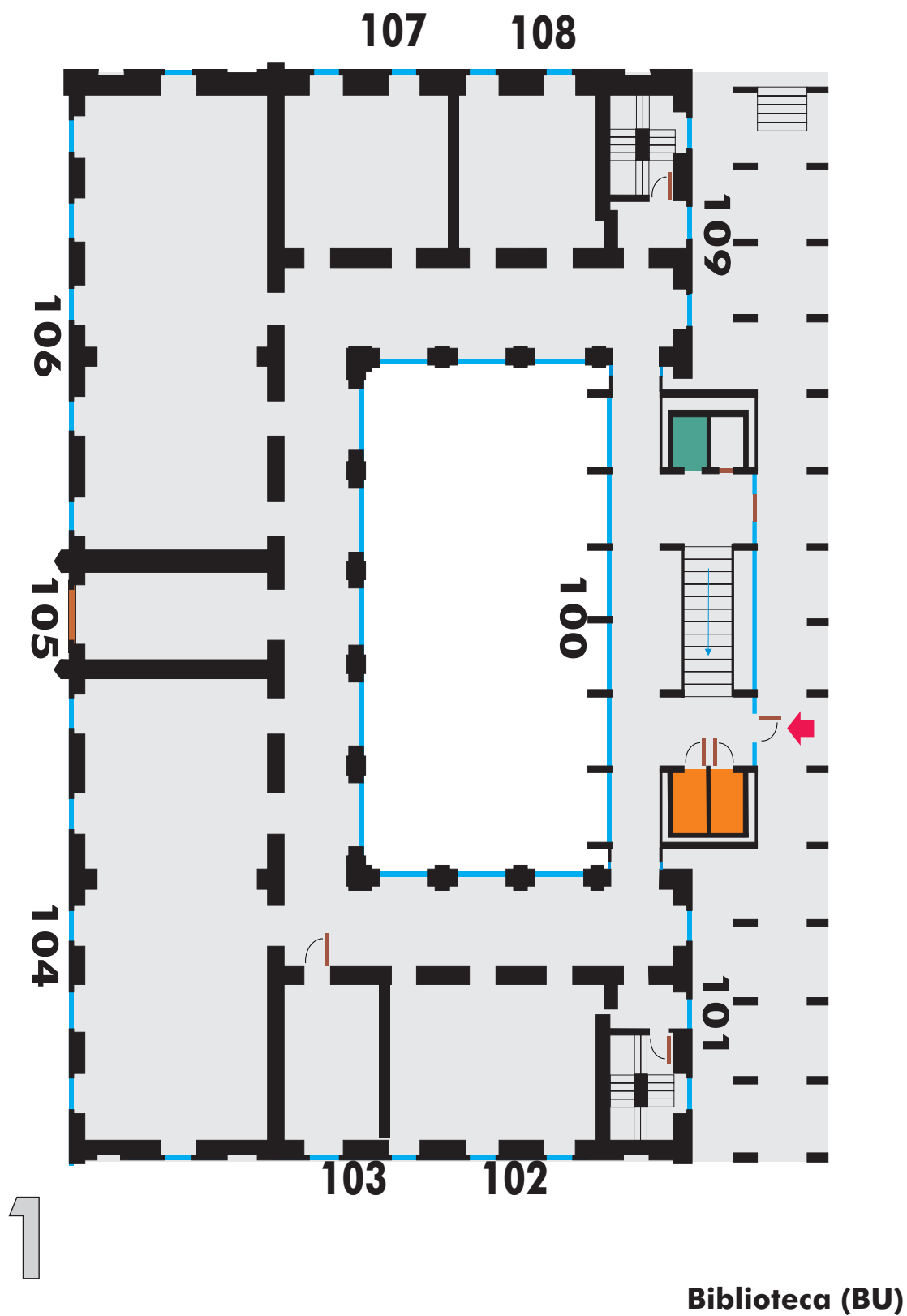
- 657 Contabilità
- 658 Management
- 659 Pubblicità e relazioni pubbliche

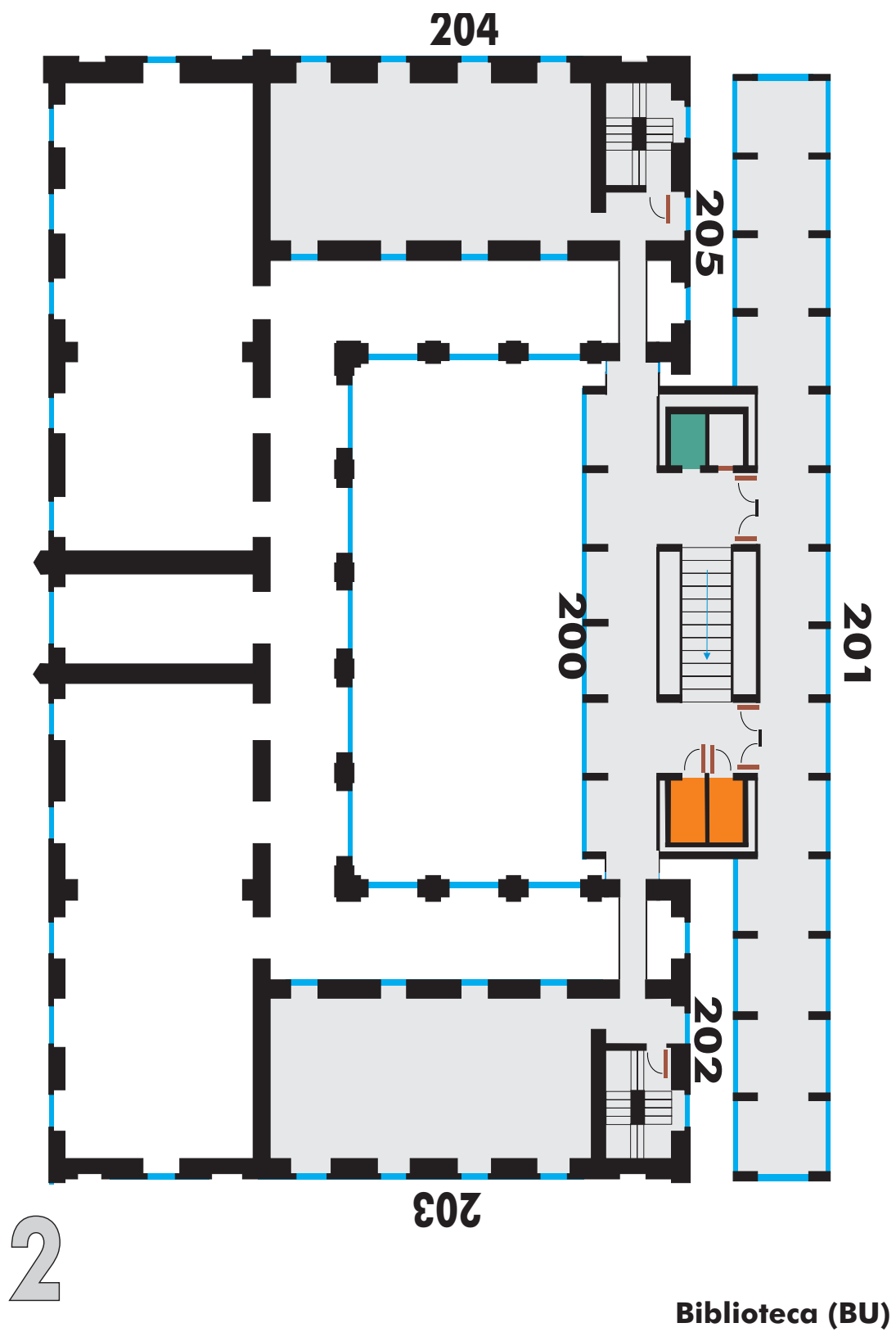
700 LE ARTI

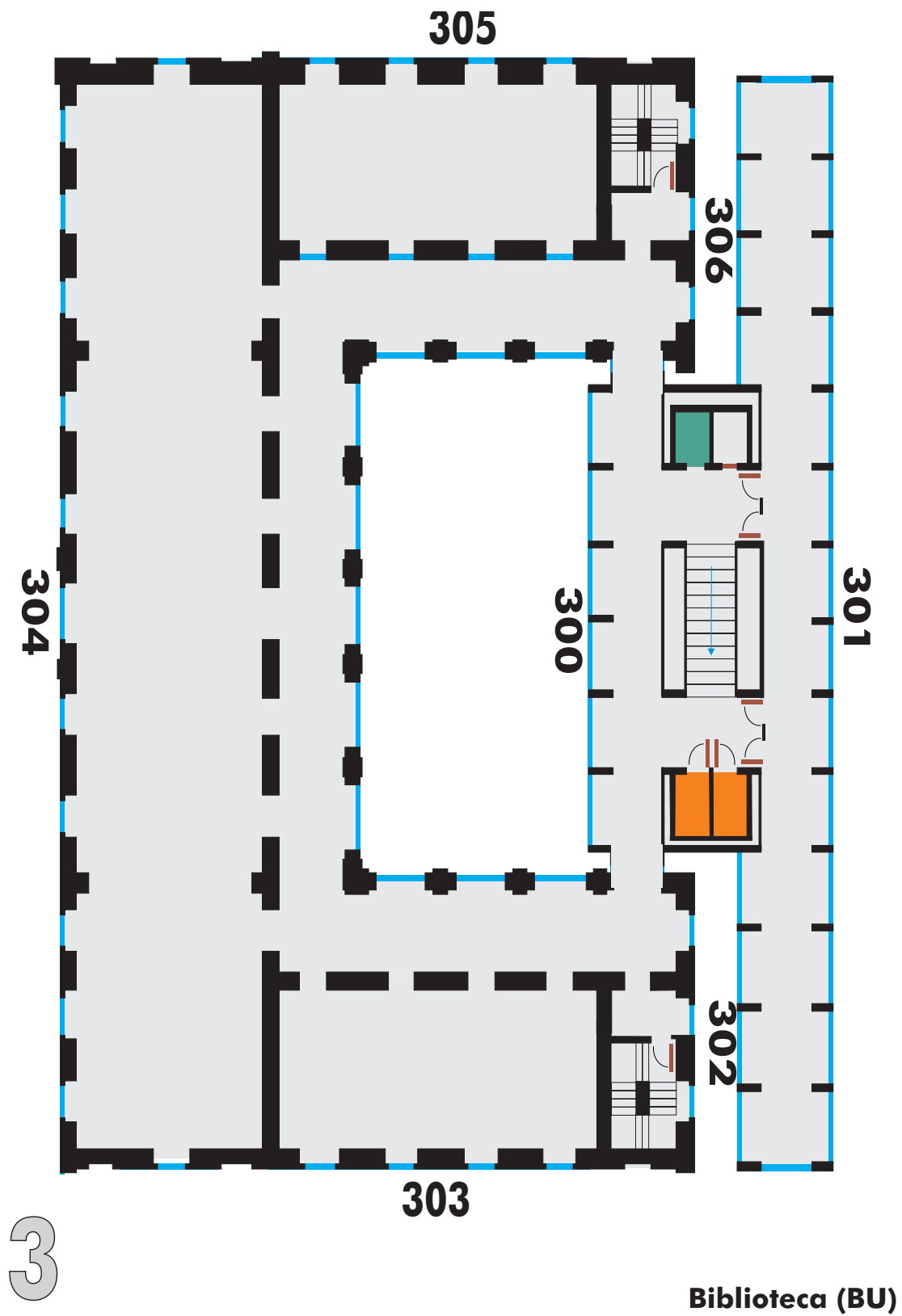
- 790 Arti dello spettacolo

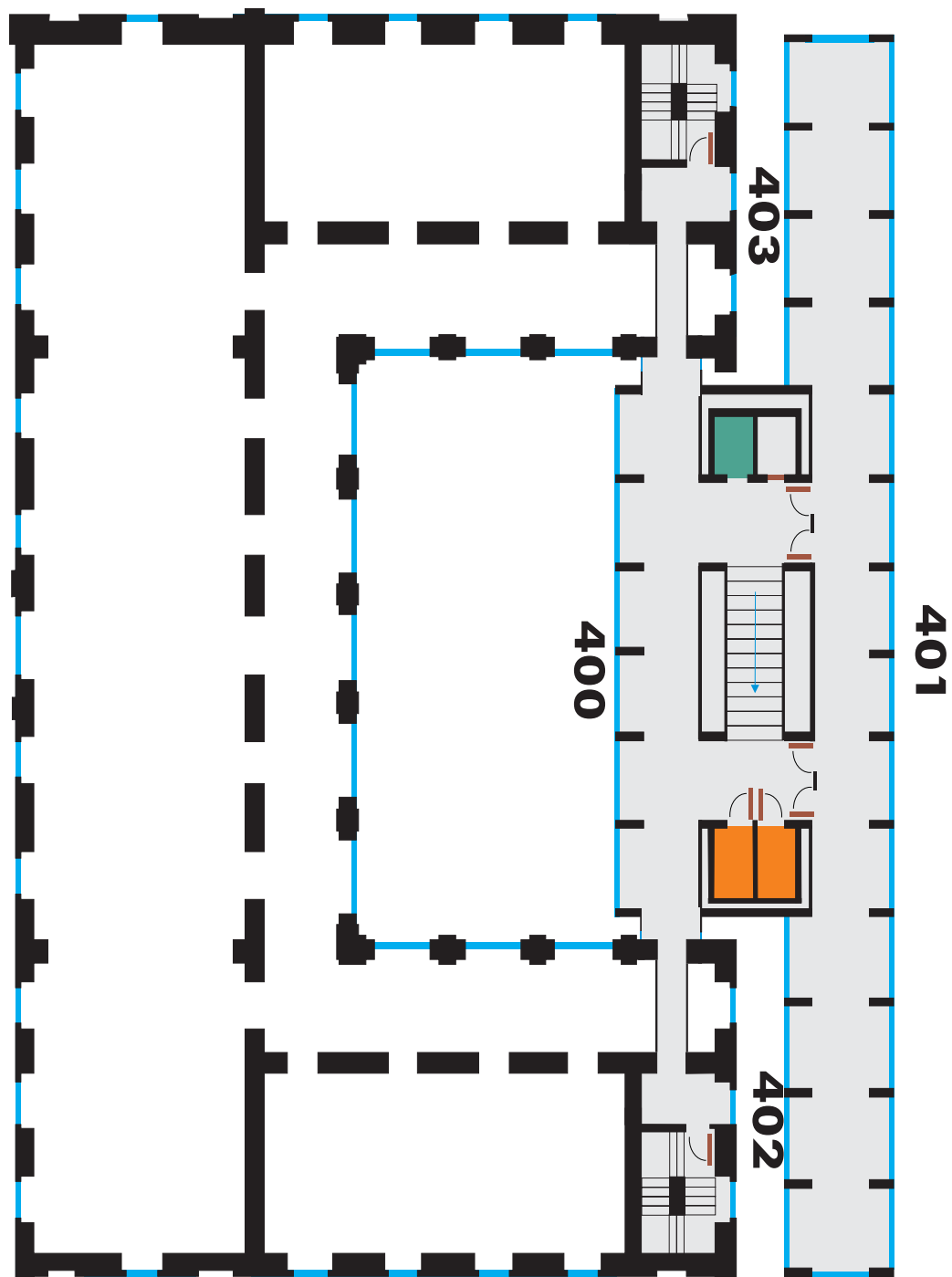
900 GEOGRAFIA, STORIA

Annexe 10 : Plans de la BUL









4

Biblioteca (BU)

Annexe 11 : Proposition de totems à coût très réduit

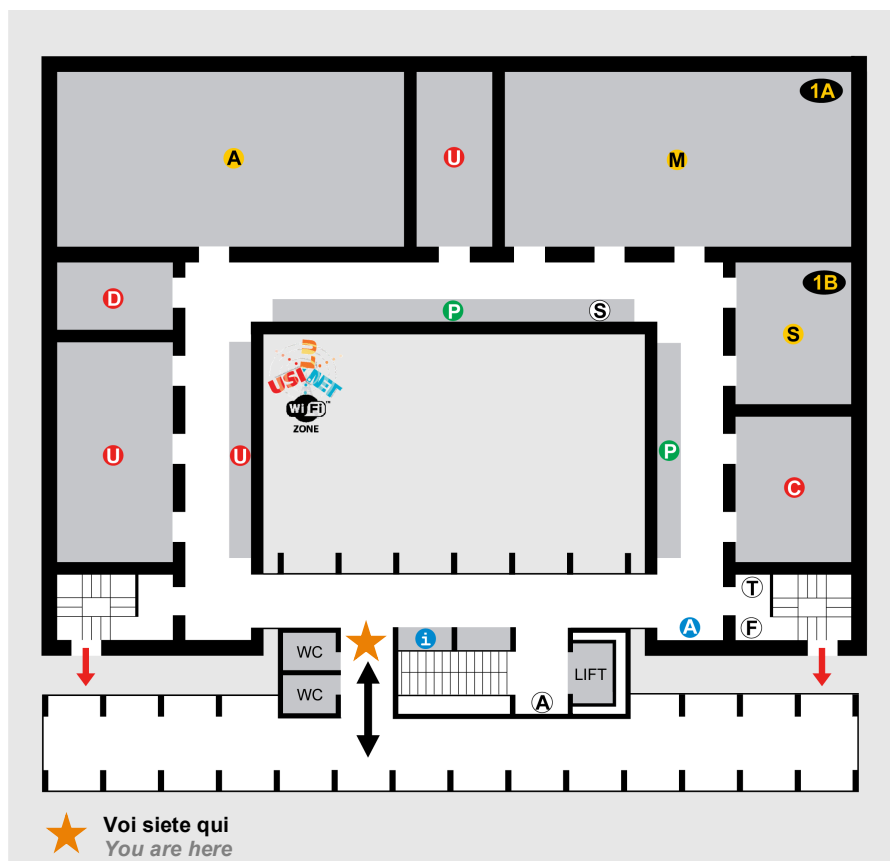
Ces documents sont consultables à partir de la page suivante. Les première deux des prochaines pages constituent un seul totem, à poster au niveau 1. Il est légèrement différent par rapport aux autres, comme il montre le résumé de toute l'offre de la bibliothèque. Ensuite, l'on trouve les totems destinés aux autres niveaux : à partir du niveau 2 jusqu'au niveau 4.

Je souligne le fait que ces propositions doivent être agrandis, conservant leurs proportions, afin d'occuper exactement les totems auxquels la bibliothèque désire les appliquer.

SU QUESTO LIVELLO - LIVELLO 1

ON THIS LEVEL - LEVEL 1

- i** Ricezione, informazioni e prestito
Reception, information and loan
- A** Albo avvisi e vetrina novità
News and notices
- D** Direzione
Management
- C** Ufficio consulenza
Consultancy office
- U** Uffici
Offices
- A** Archivio e economato
Archive and bursar's office
- P** Posti lettura con PC
Reading places with PC
- A** Armadietti
Cupboards for bags
- T** Distributore tessere per **F** e **S**
*Ticket machine for **F** and **S***
- F** Fotocopiatrice
Photocopying machine
- S** Stampante
Printer
- ↓** Uscita d'emergenza
Emergency exit



• **MONOGRAFIE (M)**.....Area **1A**

000 GENERALITÀ

004 INFORMATICA

030 ENCICLOPEDIE GENERALI

070 GIORNALISMO

100 FILOSOFIA E PSICOLOGIA

200 RELIGIONE [200-229]

• **STATISTICHE (S)**.....Area **1B**

• **ANNUARI**Area **1B**

• **DOCUMENTI MULTIMEDIALI**Uffici **C**

CD – ROM / DVD / DVD – ROM

AI LIVELLI SUPERIORI

UPPER LEVEL FLOORS

LIVELLO 2

LEVEL 2

- **MONOGRAFIE**

200 RELIGIONE [230-299]

LIVELLO 3

LEVEL 3

- **MONOGRAFIE**

300 SCIENZE SOCIALI

400 LINGUAGGIO

500 SCIENZE NATURALI E MATEMATICA

600 TECNOLOGIA (SCIENZE APPLICATE)

700 ARTI

800 LETTERATURA E RETORICA

900 GEOGRAFIA E STORIA

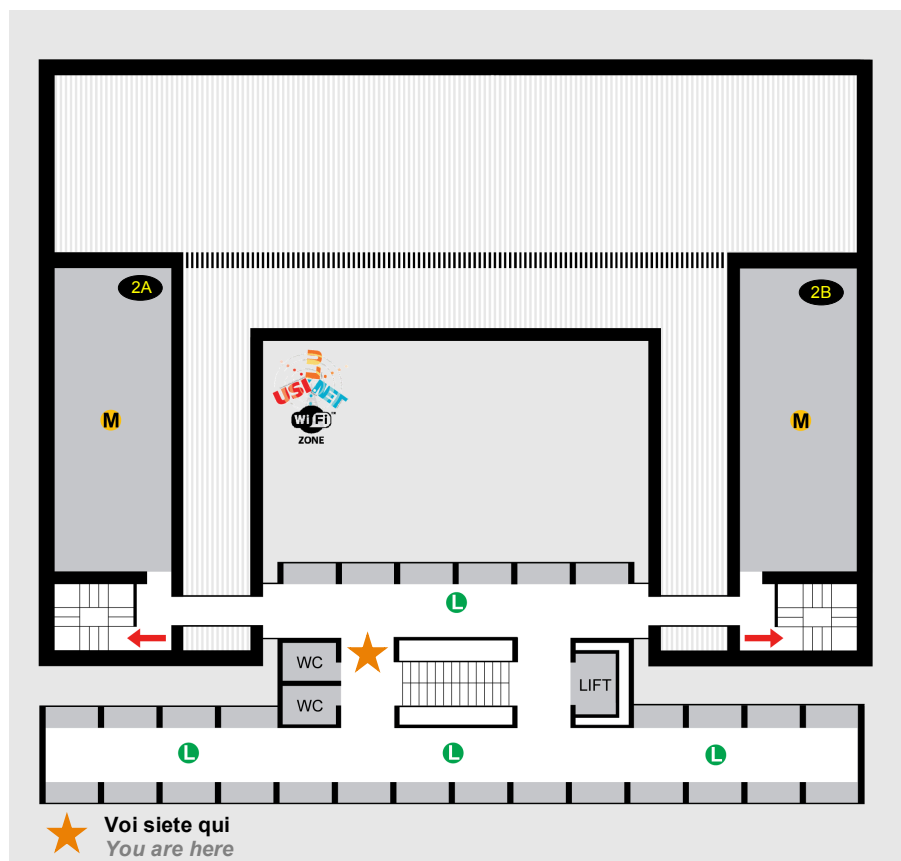
- **PERIODICI**

- **QUOTIDIANI**

LIVELLO 2

LEVEL 2

- L** Posti lettura
Reading places
- ←** Scale d'emergenza
Emergency stairs




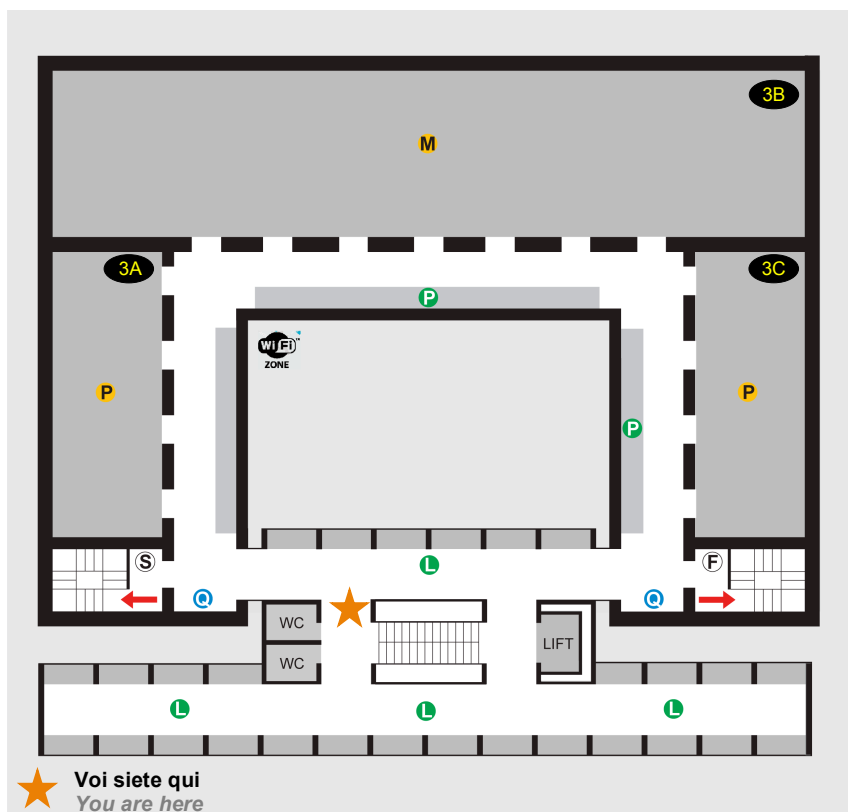
• MONOGRAFIE (M)

- 200 RELIGIONE [230-262.1]Area **2A**
- 200 RELIGIONE [262.2-299]Area **2B**

LIVELLO 3

LEVEL 3



- L** Posti lettura
Reading places
- P** Posti lettura con PC
Reading places with PC
- F** Fotocopiatrice
Photocopying machine
- S** Stampante
Printer
-  Scale d'emergenza
Emergency stairs



- **MONOGRAFIE (M)**Area **3B**
300 SCIENZE SOCIALI
400 LINGUAGGIO
500 SCIENZE NATURALI E MATEMATICA
600 TECNOLOGIA (SCIENZE APPLICATE)
700 ARTI
- **MONOGRAFIE (M)**Area **3C**
800 LETTERATURA E RETORICA
900 GEOGRAFIA E STORIA
- **PERIODICI (P)**Area **3A**
- **QUOTIDIANI (Q)**Corridoio

LIVELLO 4

LEVEL 4

-  Posti lettura
Reading places
-  Scale d'emergenza
Emergency stairs

