



**Les services de la bibliothèque publique :
principes directeurs de l'IFLA/UNESCO**

Fédération internationale des associations de bibliothèques

Organisation des Nations Unies
pour l'éducation, la science et la culture

Avril 2001

**Les services de la bibliothèque publique :
principes directeurs de l'IFLA/UNESCO**

**Fédération internationale des associations de bibliothèques
Section des bibliothèques publiques
2001**

TABLE DES MATIERES

Préface

Introduction

Chapitre 1 Le rôle et le but de la bibliothèque publique

- 1.1 Introduction
- 1.2 Définir la bibliothèque publique
- 1.3 Les buts de la bibliothèque publique
- 1.4 Un agent du changement
- 1.5 Liberté d'information
- 1.6 Accès pour tous
- 1.7 Les besoins locaux
- 1.8 La culture locale
- 1.9 Les racines culturelles de la bibliothèque publique
- 1.10 Des bibliothèques sans murs
- 1.11 Les bâtiments de la bibliothèque
- 1.12 Ressources

Chapitre 2 Le cadre légal et financier

- 2.1 Introduction
- 2.2 La bibliothèque publique et les autorités
- 2.3 Législation de la bibliothèque publique
- 2.4 Financement
- 2.5 La gouvernance de la bibliothèque publique
- 2.6 L'administration de la bibliothèque publique
- 2.7 Publicité et promotion

Chapitre 3 Répondre aux besoins des usagers

- 3.1 Introduction
- 3.2 Identifier les usagers potentiels
- 3.3 Analyser les besoins dans la communauté
- 3.4 Services aux usagers
- 3.5 Service clientèle
- 3.6 Education de l'utilisateur
- 3.7 Coopération et partage des ressources
- 3.8 Réseaux électroniques
- 3.9 Accès aux services
- 3.10 Bâtiments de la bibliothèque

Chapitre 4 Développement des collections

- 4.1 Introduction
- 4.2 Politique de gestion des collections

- 4.3 Gamme des ressources
- 4.4 Développement des collections
- 4.5 Principes d'entretien des collections
- 4.6 Normes pour les collections de livres
- 4.7 Normes pour les équipements d'information électronique
- 4.8 Programme de développement des collections pour les nouvelles bibliothèques
- 4.9 Taux d'acquisition et d'élimination

Chapitre 5 Ressources humaines

- 5.1 Introduction
- 5.2 Les compétences du personnel de la bibliothèque
- 5.3 Catégories de personnel
- 5.4 Normes éthiques
- 5.5 Les devoirs du personnel de la bibliothèque
- 5.6 Niveau des effectifs
- 5.7 L'éducation des bibliothécaires
- 5.8 Formation
- 5.9 Développement de carrière
- 5.10 Conditions de travail
- 5.11 Bénévoles

Chapitre 6 La gestion et le marketing des bibliothèques publiques

- 6.1 Introduction
- 6.2 Compétences du management
- 6.3 Construction et entretien de réseaux
- 6.4 Gestion financière
- 6.5 Gestion des ressources de la bibliothèque
- 6.6 Gestion du personnel
- 6.7 Planification et développement des systèmes de bibliothèque
- 6.8 La gestion du changement
- 6.9 Délégation
- 6.10 Outils de gestion
- 6.11 Marketing et promotion

Appendices

1. Le Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique.
2. La loi finlandaise sur la bibliothèque, 1998
3. Charte des clients des services de la bibliothèque – Bibliothèque du comté de Buckinghamshire
4. Normes des bâtiments de bibliothèque – Ontario, Canada et Barcelone, Espagne

Liste des ressources

Index

PREFACE

Cette publication remplace les "Principes directeurs pour les bibliothèques publiques" publiés en 1986. Elle a été établie par un groupe de travail composé de membres du Comité de la Section des bibliothèques publiques de l'IFLA. Les membres du groupe de travail étaient les suivants :

Philip Gill (Grande-Bretagne), Président
Barbara Clubb (Canada)
Iliona Glashoff (Allemagne)
Kerstin Hassner (Suède)
Nerses Hayrapetian (Arménie)
Robert Pestell (Australie)

Avant que la rédaction ne débute, le contenu de la publication envisagée fut discuté au cours d'un séminaire de deux jours qui se tint à Noordwijk, aux Pays-Bas, en août 1998. Nous sommes reconnaissants à l'UNESCO d'avoir apporté son soutien à cet événement. Les versions de travail ont été présentées et débattues lors des conférences de l'IFLA d'Amsterdam (1998), Bangkok (1999) et Jérusalem (2000). Le texte a été examiné en détail par le comité de la Section des bibliothèques publiques de l'IFLA, le Conseil de coordination de la Division 3 de l'IFLA (Bibliothèques servant le grand public) et des représentants du Conseil professionnel de l'IFLA.

Les contributions du séminaire de Noordwijk, des conférences de l'IFLA et des personnes à qui les moutures de ce texte ont été envoyées pour consultation ont constitué un apport inestimable. Nous sommes reconnaissants à tous ceux qui ont fait des commentaires au fur et à mesure de l'avancement du texte et à ceux qui l'ont illustré par des exemples pratiques. Nous sommes également reconnaissants au directeur adjoint (Éducation permanente) du Conseil du comté de Buckinghamshire, Angleterre, de nous avoir donné l'autorisation de reproduire la Charte du client des services de la bibliothèque.

L'intérêt porté à cette publication durant sa préparation est le signe d'une demande pour des principes directeurs à l'attention des bibliothèques publiques qui reflètent le nouveau monde de l'information dans lequel elles fonctionnent maintenant. Ces principes directeurs s'appliqueront, nous en sommes convaincus, aux bibliothèques publiques, à divers stades de leur développement, durant les premières années du XXI^e siècle et peuvent aider les bibliothécaires à relever les défis passionnants auxquels ils sont aujourd'hui confrontés. C'est avec cette conviction que nous offrons cette publication à tous ceux qui sont impliqués dans le développement des bibliothèques publiques à travers le monde.

Introduction

La troisième version du Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique fut publiée en 1994. Elle fut rapidement reconnue comme une importante déclaration des principes fondamentaux du service de la bibliothèque publique. Elle a été traduite en plus de vingt langues et elle est devenue un document influençant le développement de la bibliothèque publique (voir Appendice 1). Il apparut également qu'existaient un besoin et une demande pour un exposé plus détaillé des principes directeurs et des normes que les bibliothécaires et les décideurs pourraient utiliser afin de développer les services de la bibliothèque publique. Le comité de la Section de l'IFLA des bibliothèques publiques décida donc d'élaborer de nouveaux principes directeurs et chargea six de ses membres de rédiger une première version.

En 1973, l'IFLA avait publié les "Normes pour les bibliothèques publiques", qui furent rééditées avec quelques révisions en 1977. Ce texte fut remplacé en 1986 par les "Principes directeurs pour les bibliothèques publiques". Ces deux publications ont été rattrapées par les développements extraordinaires des technologies de l'information qui sont intervenus ces toutes dernières années. Comme leur titre le suggère, elles représentaient deux approches différentes en matière de conseils pratiques à l'intention des bibliothécaires. L'introduction des Normes de 1973 déclarait : "Nous avons pensé que des normes distinctes ne sont pas souhaitables, puisque les objectifs généraux sont les mêmes dans tous les pays, le facteur variable étant l'allure à laquelle le développement se produit". La version de 1973 présente donc une série de normes quantitatives sur le volume des collections, la taille des unités administratives, les heures d'ouverture, la dotation en effectifs et les standards de construction.

Les auteurs des Principes directeurs de 1986 adoptèrent un point de vue différent : "Quand les besoins et les ressources sont si différents, il ne peut exister de normes communes en matière de services... Nous n'offrons pas des règles, mais des conseils basés sur l'expérience de nombreux pays différents et susceptibles d'une application générale ... Des recommandations chiffrées, basées sur des expériences passées dans des circonstances complètement différentes, seraient nécessairement peu fiables et trompeuses". Des statistiques portant sur des bibliothèques publiques dans divers pays étaient présentées dans une annexe, les bibliothécaires pouvant s'y référer pour évaluer leur propre service.

En préparant cette nouvelle édition, nous avons soulevé de nombreux sujets, mais sans doute les trois questions clés étaient les suivantes :

Le document final devrait-il comporter à la fois des principes directeurs et des normes quantitatives ou bien se limiter aux seuls principes directeurs ?

Serait-il possible de préparer une version que pourraient utiliser les bibliothécaires de pays dont les services de bibliothèque se trouvent à différents stades de développement et dotés de niveaux de ressources très différents ?

Peut-on faire des recommandations sur l'usage des technologies de l'information et de la communication dans des bibliothèques publiques où la disponibilité de celles-ci et les ressources nécessaires pour assurer leur existence et leur soutien présentent de telles variations ?

C'est donc pour discuter, entre autres, de ces problèmes qu'un séminaire se tint à Noordwijk, aux Pays-Bas en août 1998. Y participèrent vingt-deux bibliothécaires issus de vingt et un pays de différentes parties du monde et de bibliothèques publiques se trouvant à divers stades de développement et dotées de ressources dissemblables. Les conclusions dégagées à l'issue de cet événement stimulant ont exercé une profonde influence sur le travail du groupe chargé de la révision. Les délégués de Noordwijk ont considéré qu'il fallait absolument que la nouvelle publication intègre certaines normes pratiques et ne soit pas limitée aux seuls principes directeurs ou recommandations. Il apparut que les Normes de 1973 n'avaient pas été oubliées et, dans une certaine mesure, étaient encore utilisées, tandis que les Principes directeurs de 1986 n'avaient pas eu le même impact. Bien que les participants fussent parfaitement conscients de la grande variété des conditions sociales et économiques dans lesquelles les bibliothèques publiques fonctionnent dans différents pays, ils décidèrent donc que la nouvelle édition devrait, pour avoir une valeur pratique, recommander certaines normes.

La décision d'inclure des normes souligne l'importance de la seconde question ; est-ce qu'un ensemble de normes et de principes directeurs peut avoir une compétence universelle ? Chaque mouture de la publication fut envoyée aux délégués de Noordwijk et à un certain nombre de personnes qui avaient manifesté leur intérêt pour le projet. Des réunions se tinrent également à l'occasion des conférences de l'IFLA d'Amsterdam (1998), de Bangkok (1999) et de Jérusalem (2000). Ce processus de consultation a constitué un élément irremplaçable du projet et il a révélé tout à la fois la puissance du mouvement de la bibliothèque publique à l'échelle mondiale et les similitudes et différences entre les bibliothèques publiques des différents pays et sociétés.

Malgré les écarts entre les niveaux de service et de financement pour les soutenir et les développer, il ne serait pas fructueux, fut-il estimé, de préparer une nouvelle édition destinée à un seul groupe de bibliothèques publiques, celles par exemple du monde « développé » ou celles du monde « en développement ». Une telle catégorisation est trompeuse, car le niveau et la gamme des services, ainsi que leur efficacité, ne sont pas nécessairement liés aux ressources disponibles. Dans tous les pays et à quelque stade de développement qu'elles soient, les bibliothèques sont susceptibles d'être améliorées et possèdent tout à la fois des points forts et des faiblesses. Il fut donc convenu d'élaborer un ensemble de principes directeurs et de normes, qui puisse être valable pour toutes les bibliothèques publiques à un quelconque stade de développement. Certes, il n'est pas facile de satisfaire à des normes quand on ne dispose pas de statistiques de population fiables ; nous avons donc suggéré des approches alternatives. Nous recommandons d'utiliser également les principes directeurs plus détaillés produits par les sections spécialisées de l'IFLA. Si les bibliothèques publiques ne peuvent pas satisfaire immédiatement à toutes les normes et recommandations, nous espérons qu'elles représenteront un but vers lequel elles tendront. Cette publication est d'abord destinée aux bibliothécaires et doit leur servir à lutter pour améliorer les services de bibliothèque.

Nous avons également inclus quelques exemples de textes statutaires réglementant des bibliothèques européennes. Ces exemples ne sont pas nécessairement exhaustifs ni les plus remarquables qui existent. Ils sont simplement destinés à illustrer le texte avec des images de ce qui se passe dans les bibliothèques publiques de certains pays, et à offrir des aperçus de solutions imaginatives à des challenges spécifiques. Bien d'autres exemples, certes, seraient également pertinents ; mais ceux-ci montrent ce qui se fait à travers le monde pour aligner le service de la bibliothèque publique sur les besoins de ses usagers dans une situation locale. Nous avons aussi noté les adresses des sites Web de certaines de ces initiatives pour ceux qui désireraient plus de détails.

Ces dernières années, les développements rapides et spectaculaires dans les technologies de l'information ont révolutionné la manière dont l'information est collectée, présentée et disponible. La synergie entre les technologies de l'information et de la communication a permis d'accéder à l'information par des moyens difficilement imaginables lorsque les derniers Principes directeurs furent publiés en 1986. On a connu une accélération du changement et cela continue de plus belle. Peu de secteurs d'activités ne sont pas affectés par cette révolution, et la bibliothèque publique, dont l'un des premiers rôles est de fournir de l'information, est confrontée à des mutations radicales dans tous les aspects de son organisation et de la distribution de ses services.

De nombreuses bibliothèques publiques ont relevé le défi de la révolution électronique et profité de l'opportunité pour développer leurs services sur des voies nouvelles. Mais il y a aussi le revers de la médaille. Le Rapport sur le Développement humain des Nations Unies de 1999 révèle que si l'Internet est l'outil de communication à la croissance la plus rapide, l'Asie du Sud, qui compte 23,5 % de la population mondiale, ne comprend que 0,1 % des utilisateurs d'Internet. Dans un quart des pays du monde, il n'existe qu'un téléphone pour 100 personnes. Pour tirer profit des opportunités offertes par la technologie de l'information et de la communication, il faut être alphabétisé, posséder des compétences informatiques et disposer d'un réseau de télécommunications fiable. Le risque d'une fracture entre les riches et les pauvres en information n'a jamais été aussi grand. Cette fracture n'existe pas seulement entre les pays se trouvant à différents stades de développement mais aussi entre les groupes et les individus à l'intérieur d'un même pays. Le rapport des Nations Unies déclare que "des efforts déterminés sont nécessaires pour amener les pays en développement – et les pauvres partout – à prendre part à la communication globale".

Les bibliothèques publiques ont une chance historique d'aider à amener tout un chacun à participer à cette communication globale et de combler ce qui est souvent appelé "la fracture numérique". Pour réussir, il leur faut offrir un accès public à la technologie de l'information, enseigner les techniques informatiques de base et participer à des programmes de lutte contre l'analphabétisme. Cependant, pour rester fidèles au principe de l'accès pour tous, elles doivent aussi continuer à maintenir les services qui dispensent l'information par des voies différentes, par exemple l'imprimé ou la tradition orale. Ces modes de transmission resteront d'une importance vitale dans un avenir prévisible. Bien que l'objectif de devenir la porte du monde de l'information électronique soit primordial pour la bibliothèque publique, tous les efforts doivent être déployés pour ne pas fermer d'autres portes permettant de fournir des connaissances et des informations. C'est un défi majeur pour les bibliothèques publiques et leur réponse déterminera la viabilité future du service de bibliothèque. Nos recommandations ont été élaborées en gardant à l'esprit cette question.

Dans l'introduction aux Principes directeurs de 1986, Arthur Jones écrivait : "Le groupe de travail a identifié de nombreux impératifs : les mots "doit", "il faut" reviennent fréquemment. Ce n'est pourtant pas un ensemble de règles pour une bibliothèque idéale, mais un instrument pour aider à la mise au point de services qui répondront au mieux aux besoins de votre communauté. Les principes directeurs suggéreront ce qui est possible, mais les conditions locales dicteront ce qui est faisable et ce qui concerne les services et l'organisation". Nous pourrions répéter cette déclaration. La bibliothèque publique est un service à base locale répondant aux besoins de la communauté locale et opérant dans le contexte de cette communauté. Ces principes directeurs ont été formulés pour aider les bibliothécaires à mettre en oeuvre un service de bibliothèque publique efficace en fonction des besoins de leur communauté locale.

Dans ce monde passionnant et complexe de l'information, il est important que ceux qui sont en quête du savoir, de l'information et d'une expérience créative puissent réussir.

Chapitre 1

Le rôle et le but de la bibliothèque publique

"La bibliothèque publique, clé du savoir à l'échelon local, est un instrument essentiel de l'éducation permanente, d'une prise de décisions indépendante et du développement culturel de l'individu et des groupes sociaux."

(Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique. 1994)

1.1 Introduction

Ce chapitre est un exposé général sur le rôle et le but de la bibliothèque publique. Les questions essentielles sont développées en détail dans les chapitres suivants.

1.2 Définir la bibliothèque publique

Les bibliothèques publiques sont un phénomène mondial. Elles apparaissent dans toutes sortes de sociétés, dans des cultures différentes et à divers stades de développement. Bien que la diversité du contexte dans lequel elles fonctionnent résulte inévitablement en des services dissemblables et dispensés de façon distincte, elles ont des caractéristiques communes qui peuvent être définies comme suit.

Une bibliothèque publique est une organisation créée, soutenue et financée par la communauté, soit par les autorités locales, régionales ou nationales, soit à travers quelque autre forme d'institution communautaire. Elle donne accès au savoir, à l'information et aux œuvres de l'imagination grâce à une série de ressources et de services qui sont également accessibles à tous les membres de la communauté sans distinction de race, de nationalité, d'âge, de sexe, de religion, de langue, de statut physique (invalidité), économique (avec ou sans emploi) et éducationnel.

1.3 Les buts de la bibliothèque publique

Les bibliothèques publiques ont pour objet principal de fournir des ressources et des services dans tous les types de médias pour répondre aux besoins des individus et des groupes en matière d'éducation, d'information et de développement personnel, ceci incluant la détente et le loisir. Elles jouent un rôle important dans le progrès d'une société démocratique en donnant aux individus accès à une large gamme de savoirs, d'idées et d'opinions.

1.3.1 Education

"Faciliter l'étude individuelle ainsi que l'enseignement formel à tous les niveaux".

(Manifeste)

Le besoin d'un organisme ouvert à tous, qui donne accès au savoir sous forme imprimée ou sur d'autres supports afin de soutenir l'éducation formelle et informelle, a été à l'origine de la création et de l'entretien de la plupart des bibliothèques publiques et demeure au cœur de leur mission. Tout au long de leur vie, les hommes doivent s'éduquer, que ce soit dans des institutions officielles, telles que les écoles, les collèges et les universités ou dans un contexte moins formel en relation avec leur métier et leur

vie quotidienne. L'apprentissage ne s'arrête pas avec la fin des études ; c'est, pour la plupart des gens, une activité permanente. Dans une société de plus en plus complexe, les hommes auront besoin d'acquérir de nouvelles compétences à divers stades de leur vie. Dans ce processus, la bibliothèque publique joue un rôle important.

La bibliothèque publique doit fournir des documents dans le média approprié pour assister l'apprentissage. Elle doit aussi aider l'utilisateur à utiliser efficacement ces ressources, ainsi qu'offrir des installations qui permettent au public d'étudier. La capacité à accéder à l'information et à en faire un usage efficace conditionne la réussite de l'étude, et, lorsque cela est possible, les bibliothèques publiques devraient, en coopération avec d'autres institutions d'éducation, enseigner à utiliser les ressources de l'information. Quand existent déjà des installations de bibliothèque adéquates pour soutenir l'enseignement officiel, la bibliothèque publique devrait les compléter plutôt que de répéter ce qui, ailleurs, est déjà disponible.

La bibliothèque publique doit aussi soutenir activement les campagnes d'alphabétisation, car l'alphabétisation est la clé de l'éducation et de la connaissance, et de l'utilisation des bibliothèques et des services d'information. Pour les personnes qui viennent d'apprendre à lire, il faut prévoir un accès facile à des documents de lecture appropriés afin de maintenir et de développer leurs compétences.

Dans certains pays, les besoins en matière d'enseignement sont considérés comme primordiaux ; les bibliothèques publiques ont donc pour mission d'assister l'enseignement. Les bibliothèques publiques, cependant, peuvent apporter leur concours à l'enseignement, qu'il soit officiel ou informel, de mille et une façons, en fonction du contexte local et des ressources disponibles.

- ✓ A Singapour, la mission officielle du service de bibliothèque publique est de "développer continuellement la capacité de la nation à apprendre, grâce à un réseau national de bibliothèques et de centres de ressources d'information, offrant ainsi des services et des possibilités d'apprentissage pour aider Singapour à progresser".
- ✓ En Afrique du Sud, où de nombreux habitants n'ont pas de logement adéquat ni d'électricité et ne peuvent donc étudier, les bibliothèques publiques donnent une priorité aux services de base, tels que les tables, les chaises et l'éclairage.
- ✓ Dans de nombreux pays, les bibliothèques remplissent à la fois la fonction de bibliothèque publique et de bibliothèque scolaire. A Trafford, en Angleterre, trois petites bibliothèques ont été intégrées à des établissements existants. Une bibliothèque secondaire a été combinée avec une bibliothèque scolaire, et deux autres comportent des équipements de loisirs.
- ✓ A Bulawayo, Zimbabwe, une bibliothèque mobile visite une fois par semaine les 37 écoles primaires, permettant ainsi aux enfants de la ville d'avoir un bien meilleur accès au service de bibliothèque.
- ✓ Dans l'Etat d'Amazonas, au Venezuela, où il n'existe pas de bibliothèque scolaire, les bibliothèques rurales sont axées sur le service aux élèves et aux enseignants des écoles.

- ✓ Dans la province de Barcelone, en Espagne, certaines bibliothèques apportent une assistance aux étudiants de l'Université ouverte de Catalogne qui étudient par correspondance.
- ✓ Dans l'Etat du Queensland, en Australie, les bibliothèques publiques aident les élèves de l'enseignement primaire supérieur et du secondaire à faire leurs devoirs en organisant au sein des bibliothèques des "clubs de devoirs". (<http://netlinks.slq.qld.gov.au>)

1.3.2 Information

"La bibliothèque publique est, par excellence, le centre d'information local, où l'utilisateur peut trouver facilement toutes sortes de connaissances et d'informations."

(Manifeste)

L'accès à l'information (et sa compréhension) est un droit de l'homme fondamental, dans un monde où il n'y a jamais eu tant d'informations disponibles. En tant que service public ouvert à tous, la bibliothèque publique joue un rôle clé dans la collecte, l'organisation et l'exploitation de l'information, et dans l'accès à une large gamme de sources d'informations. La bibliothèque publique a la responsabilité particulière de rassembler l'information locale et de la mettre à disposition. Elle sert aussi de mémoire du passé en collectant, conservant et donnant accès à des matériaux relatifs à l'histoire de la communauté et des individus. En assurant ces services, la bibliothèque publique aide la communauté à débattre et à prendre des décisions sur les questions essentielles de son avenir. Elle devrait, quand cela s'avère possible, coopérer avec d'autres organismes pour faire le meilleur usage des ressources disponibles.

La croissance rapide du volume de l'information et les transformations technologiques continues qui ont radicalement changé la façon d'y accéder ont déjà fait sentir leurs effets sur les bibliothèques publiques et leurs services. L'information est un élément décisif pour le progrès de l'individu et de la société, et la technologie de l'information donne un pouvoir considérable à ceux qui sont à même d'y accéder et de s'en servir. Malgré son développement rapide, la majorité de la population mondiale n'y a pas encore accès et la fracture entre les riches et les pauvres en informations ne cesse de s'élargir. Pour réduire cette fracture, la bibliothèque publique a un rôle vital à jouer : elle offre un accès public à l'Internet comme aux supports traditionnels de l'information. Les bibliothèques publiques doivent prendre conscience de ces opportunités que leur présente le développement des technologies de l'information et de la communication, et les exploiter activement. Elles ont la possibilité de devenir la porte d'entrée électronique au monde de l'information.

- ✓ Les bibliothèques de l'Etat du Sabah, en Malaisie, disposent de corners électroniques. Ce sont des endroits où l'on peut tout à la fois se connecter à l'Internet et profiter d'une grande variété de CD-ROM pour l'information et le divertissement. Des séminaires publics sont organisés par la bibliothèque pour apprendre à se servir de l'Internet.
- ✓ En Afrique du Sud, quelques bibliothèques publiques sont pourvues de kiosques d'information et de télécentres.

- ✓ En Estonie, des points d'accès à l'Internet ont été ouverts dans les bibliothèques publiques.
- ✓ Dans cinq pays africains (le Bénin, le Mali, le Mozambique, la Tanzanie et l'Ouganda) ont été créés des télécentres communautaires ruraux polyvalents qui offrent un accès aux instruments modernes d'information et de communication.
- ✓ La bibliothèque publique de Sunderland, en Angleterre, met sur pied des "villages électroniques", situés dans diverses locations, dont la bibliothèque elle-même, un centre d'enseignement pour adultes, un centre d'affaires communautaire et autour d'un réseau de bénévoles de la communauté. Ces "villages" proposent un accès gratuit à des ordinateurs et à l'Internet, un grand choix de logiciels pour les adultes et les enfants, et une assistance dispensée par un personnel expérimenté.

1.3.3 Développement personnel

"Favoriser l'épanouissement créatif de la personnalité."

(Manifeste)

Il est important, pour l'épanouissement de la personnalité, de pouvoir développer sa créativité personnelle et rechercher de nouveaux sujets d'intérêt. Pour ce faire, on a besoin d'accéder aux savoirs et aux œuvres de l'imagination. La bibliothèque publique peut donner accès à un fonds riche et varié de connaissances et de réalisations créatives que les individus ne peuvent eux-même acquérir. Fournir un accès aux grandes collections de la littérature et des connaissances mondiales a toujours constitué une contribution unique de la bibliothèque publique et reste encore une de ses fonctions vitales. L'accès aux œuvres de l'imagination et du savoir est une contribution importante à l'enseignement personnel et une activité de loisir enrichissante.

La bibliothèque publique peut aussi apporter une contribution fondamentale à la survie quotidienne et au développement économique, en dispensant directement des informations utiles aux populations des communautés en développement, telles que les techniques de base de la vie, l'éducation de base des adultes, les programmes de connaissance du Sida, etc. Dans les communautés où le taux d'illétrisme est élevé, la bibliothèque publique devrait offrir des services aux personnes qui ne savent pas lire, et traduire et interpréter pour eux les informations en cas de besoin. Elle doit aussi donner aux usagers une information de base.

- ✓ Les Bibliothèques Audio Rurales du Mali utilisent des cassettes pour dispenser une information sur l'hygiène, la santé, l'élevage des animaux et autres sujets intéressant la vie quotidienne de la population. Ces bibliothèques touchent 146 villages, où sont organisées des séances collectives d'écoute de cassettes.
- ✓ En Bolivie, les bibliothèques locales sont des lieux où se tiennent toutes sortes d'activités, des campagnes d'hygiène par exemple, des classes d'hygiène et de nutrition, des clubs pour les mères et leurs bébés et des clubs de jeunes.

- ✓ Des centres d'information sur l'emploi sont situés dans treize bibliothèques relevant du Système des Bibliothèques Pionnières de l'Etat de New York aux Etats-Unis. Les personnes à la recherche d'un emploi y obtiennent des informations sur le marché du travail et peuvent utiliser divers médias pour préparer leur lettre de candidature et leur interview.
- ✓ Dans les zones rurales du Venezuela, un objectif essentiel des services de bibliothèque est d'améliorer la qualité de la vie en procurant des informations sur l'agriculture et l'élevage, et de répondre aux besoins des petits fermiers ne disposant que de ressources limitées.

1.3.4 Enfants et jeunes

"Créer et renforcer l'habitude de la lecture chez l'enfant dès son plus jeune âge."

(Manifeste)

La bibliothèque publique doit s'efforcer de répondre aux besoins de tous les groupes qui forment la communauté, sans distinction d'âge et de condition physique, économique ou sociale. Cependant, elle a une responsabilité particulière envers les enfants et les jeunes. Si les enfants peuvent être inspirés à un jeune âge par la passion de la connaissance et par les œuvres de l'imagination, ils auront des chances de bénéficier toute leur vie de ces éléments décisifs pour le développement personnel, ce qui tout à la fois les enrichira et stimulera leur contribution à la société. Les enfants peuvent aussi encourager les parents et autres adultes à faire usage de la bibliothèque. Il convient également que les jeunes qui éprouvent des difficultés dans leur apprentissage de la lecture puissent se rendre dans une bibliothèque où ils recevront des documents appropriés (voir paragraphes 3.4.2 et 3.4.3).

1.3.5 Bibliothèques publiques et développement culturel

La bibliothèque publique doit permettre de focaliser le développement culturel et artistique de la communauté, contribuant ainsi à former et à maintenir l'identité culturelle de celle-ci. Pour cela, elle travaillera en partenariat avec des organisations locales et régionales compétentes, ouvrant ses portes aux activités culturelles, organisant des programmes culturels et veillant à ce que les domaines d'intérêt culturel soient bien représentés dans les collections. La bibliothèque doit refléter la diversité des cultures représentées dans la communauté. Elle offrira des matériaux dans les langues parlées et lues dans la communauté locale, et soutiendra les traditions culturelles.

- ✓ Les bibliothécaires travaillant à Amazonas, au Venezuela, reçoivent une formation pour agir comme intermédiaires entre les différentes cultures, car de nombreux habitants des communautés rurales ne parlent que leur langue maternelle.

1.3.6 Le rôle social de la bibliothèque publique

La bibliothèque publique a un rôle important comme espace public et lieu de réunion, particulièrement dans les communautés où existent peu d'endroits où les gens peuvent se rencontrer. On l'appelle parfois "le salon de la communauté".

En utilisant la bibliothèque pour faire des recherches ou pour trouver des informations en rapport avec son éducation et ses centres d'intérêt, l'utilisateur entre en contact informel avec d'autres membres de la communauté. Faire usage de la bibliothèque peut se révéler une expérience sociale positive.

1.4 Un agent du changement

En remplissant son rôle dans ces domaines clés, la bibliothèque publique sert d'agent pour le développement social et personnel et elle peut accélérer les progrès dans la communauté. Elle apporte aux individus et à la communauté des avantages économiques et sociaux, car elle rend accessibles pour tous l'information et un large choix de matériaux de support de l'enseignement. La bibliothèque publique contribue à la création et à la préservation d'une société démocratique bien informée, et aide les gens à enrichir et développer leur existence et celle de la communauté dans laquelle ils vivent.

Le personnel de la bibliothèque publique devrait se tenir informé des sujets qui sont débattus dans la collectivité, et offrir les informations qui vont nourrir ce débat.

1.5 Liberté d'information

"Les collections et les services ne doivent être soumis ni à une forme quelconque de censure idéologique, politique ou religieuse, ni à des pressions commerciales."

(Manifeste)

La bibliothèque publique doit pouvoir représenter toute la gamme des expériences et des opinions humaines, sans la moindre censure. Dans certains pays, une Loi sur la liberté de l'information garantit cette liberté. Les bibliothécaires et les conseils de direction doivent apporter leur soutien à ces droits de l'homme et résister aux pressions d'individus ou de groupes qui voudraient limiter les documents disponibles dans la bibliothèque publique.

1.6 Accès pour tous

Que ses services soient ouverts à tous et non pas réservés à un groupe dans la communauté à l'exclusion des autres est un principe fondamental de la bibliothèque publique. Des dispositions devraient être prises pour garantir que les services soient également accessibles aux groupes minoritaires qui, pour une raison ou pour une autre, ne sont pas à même d'utiliser les services à la disposition du grand public, les minorités linguistiques par exemple, les personnes avec des handicaps physiques ou sensoriels ou ceux qui vivent dans des communautés isolées et sont dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque. Le niveau du financement, le développement des services, la conception des bibliothèques et leurs horaires d'ouverture doivent être prévus en gardant à l'esprit le concept d'accès universel comme principe de base (voir le chapitre 3, Répondre aux besoins des usagers).

Le développement des collections devrait également être fondé sur le principe de l'accès pour tous et comporter des supports appropriés pour certains groupes de clients spécifiques, des livres en braille ou des livres sonores pour les aveugles par exemple. Il faut utiliser les technologies de l'information et de la communication pour donner le plus large accès aux collections de la bibliothèque et aux autres sources d'information, tant à l'intérieur de la bibliothèque qu'à partir de sites éloignés.

1.7 Les besoins locaux

Les bibliothèques publiques sont des services à base locale, dans l'intérêt de la communauté locale ; elles doivent donc offrir des services d'information à l'intention de la communauté. Les services et les collections proposés doivent être fondés sur les besoins locaux, lesquels devront être évalués régulièrement. Sans cette discipline, la bibliothèque publique perdra le contact avec ceux que sa mission est de servir et ne sera pas, en conséquence, utilisée pleinement. Les bibliothécaires doivent donc se tenir informés des changements dans la société qui résultent de facteurs tels que le développement social et économique, les évolutions démographiques, les variations dans la structure des âges, le niveau d'éducation, la structure de l'emploi et l'émergence d'autres fournisseurs en matière d'enseignement ou de culture.

1.8 La culture locale

Dans la collectivité locale, la bibliothèque publique doit être un agent essentiel pour collecter, préserver et promouvoir la culture locale dans toute sa diversité. Cet objectif peut être atteint de multiples façons, en conservant par exemple des collections d'histoire locale, en organisant des expositions et des séances de lecture, en publiant des documents d'intérêt local et en mettant au point des programmes interactifs sur des thèmes locaux. Lorsque la tradition orale est un vecteur important de communication, la bibliothèque publique devrait encourager son maintien et son développement.

- ✓ Au Zimbabwe, les services offerts par le Programme de bibliothèques rurales et de développement des ressources comprennent le théâtre, la danse et le chant, aux côtés de la lecture, du prêt de documents et de l'aide à l'alphabétisation.
- ✓ Au Botswana, les Salles de lecture de village servent de centres de conservation de la littérature Setswana, de promotion de la langue Setswana, et, en général, de promotion de la culture : y sont organisés des groupes de discussion, des spectacles de danses et de chants traditionnels, et des réunions.
- ✓ Au Pérou, les bibliothèques rurales de Cajamarca prennent part à la restauration et à la revitalisation des langues indigènes des Andes. Un projet de publication de matériaux sur la culture locale s'est traduit par une Encyclopédie Rurale, une alternative à l'école permettant aux habitants de s'instruire eux-mêmes.
- ✓ A Singapour, une Unité de services de bibliothèque asiatique offre des services dans les langues locales, chinois, malais et tamoul.
- ✓ A Cuba, les bibliothèques accueillent les poètes et encouragent la recherche et la conservation des traditions paysannes orales.
- ✓ En Inde, l'un des objectifs des Bibliothèques de villages consiste à documenter le savoir traditionnel. Les livres écrits par les villageois sont publiés.

1.9 Les racines culturelles de la bibliothèque publique

Pour le succès à long terme de la bibliothèque, il est essentiel qu'elle ait pour base la culture ou les cultures du pays ou de la région où elle est située. Elle aura moins de chances de réussite si sa forme et sa structure sont calquées sur un modèle provenant d'un pays ou d'une région ayant un héritage culturel différent.

1.10 Des bibliothèques sans murs

Lorsque l'on met au point des politiques destinées à ce que la bibliothèque publique remplisse son rôle et sa mission, il faut mettre l'accent sur les services qu'elle dispense. En répondant aux besoins de sa communauté, la bibliothèque publique offrira une gamme de services, dont certains, par exemple les grandes collections de documents imprimés, seront assurés de manière efficace dans les bâtiments mêmes de la bibliothèque. Dans d'autres circonstances, en revanche, il sera plus utile de dispenser le service au-delà des murs de la bibliothèque. Les exemples varieront dans différentes sociétés, non le principe de base : il convient de planifier le développement de la bibliothèque dans une perspective de service plutôt que du point de vue du bâtiment. Les technologies de l'information et de la communication présentent également des possibilités d'apporter les services de bibliothèque et d'information directement à domicile ou sur le lieu de travail.

Diverses formes de transport sont utilisées pour fournir les services de bibliothèque et d'information jusque dans les zones faiblement peuplées. Ainsi on garantit que ces services seront accessibles à tous, quelles que soient leurs conditions personnelles, qu'ils soient dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque pour des raisons de handicap physique ou sensoriel ou simplement du fait de l'absence de moyens de transport.

- ✓ Au Chili, le service de bibliothèque publique a développé une série de services mobiles, des bibliobus, des bateaux-livres, des boîtes à livres et le transport de livres par sac à dos et bicyclette. Ces services offrent des livres et des activités culturelles pour tous les âges et aux quatre coins du pays. Ils servent également les maisons de repos, les hôpitaux et les prisons.

1.11 Les bâtiments de la bibliothèque

Les bâtiments jouent un rôle important dans l'offre de la bibliothèque publique. Ils doivent être conçus en tenant compte des fonctions du service de bibliothèque ; il faut qu'ils soient accessibles à tous dans la communauté et suffisamment flexibles pour accueillir de nouveaux services. Ils devraient être situés à proximité d'autres activités communautaires, de magasins et d'un centre culturel par exemple. Là où c'est possible, la bibliothèque devrait aussi être à la disposition de la communauté pour des réunions, par exemple, ou des expositions, et, quand le bâtiment s'y prête, pour des spectacles audiovisuels, de théâtre, de musique, etc. Une bibliothèque publique bien utilisée apportera une contribution significative à la vitalité d'une zone urbaine ; elle sera un centre éducatif et social important et un lieu de réunion, notamment dans les zones rurales. Il est donc du devoir des bibliothécaires de s'assurer que les bâtiments de la bibliothèque sont utilisés et gérés avec efficacité, dans l'intérêt de la communauté tout entière.

1.12 Ressources

Pour remplir son rôle d'une manière satisfaisante, la bibliothèque publique doit avoir des ressources adéquates, non seulement au moment de sa création mais aussi sur une base permanente, afin qu'elle soit capable de maintenir et de développer des services qui satisfassent les besoins de la communauté locale. Cela veut dire qu'elle doit offrir des documents dans tous les formats et les mettre à jour régulièrement pour répondre aux besoins évolutifs des groupes et des individus, sans compter les nouvelles publications et le remplacement des anciennes. La bibliothèque doit enfin avoir des personnels en nombre

suffisant ayant reçu une formation appropriée et disposant d'assez de fonds pour financer tous les nouveaux modes de transport utilisés pour dispenser ses services.

Chapitre 2 **Le cadre légal et financier**

"La bibliothèque publique relève de la responsabilité des autorités locales et nationales. Elle doit pouvoir s'appuyer sur des textes législatifs spécifiques et être financée par les autorités publiques, nationales ou locales. Elle doit constituer un élément essentiel de toute stratégie à long terme en matière de culture, d'information, d'alphabétisation et d'éducation."

(Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique. 1994)

2.1 Introduction

Les bibliothèques publiques sont une institution communautaire donnant accès au niveau local à un choix de connaissances et d'informations dans l'intérêt de l'individu et de la société. Pour maintenir le niveau de service requis par leurs fonctions, elles doivent pouvoir s'appuyer sur des textes législatifs et un financement soutenu.

2.2 La bibliothèque publique et les autorités

Il existe de nombreux modèles de relations entre les bibliothèques publiques et les autorités. Les lois qui gouvernent leurs activités et leurs modes de financement sont également diverses et complexes. Dans différents pays, ce sont les provinces, les régions, les Etats ou les municipalités qui ont la responsabilité, en totalité ou en partie, des services de bibliothèque. Comme les bibliothèques publiques sont un service à base locale, elles relèvent souvent des autorités locales qui sont, pour elles, l'échelon le plus approprié dans la structure gouvernementale. Cependant, dans certains pays, les bibliothèques publiques dépendent du niveau provincial ou national, ou bien c'est la bibliothèque nationale qui est en charge du service de bibliothèque publique. On connaît aussi des cas où deux ou plusieurs échelons gouvernementaux coopèrent pour assurer ce service.

- ✓ La loi sur les bibliothèques publiques d'Estonie (1998) détaille les responsabilités de chaque niveau du gouvernement. Elle stipule que la bibliothèque publique est créée par les autorités locales, que la bibliothèque de comté ou de ville est responsable de la coordination des services de bibliothèque, des prêts entre les bibliothèques et des bibliobus. Les autorités locales ont à charge les salaires des employés, mais le financement des documents de la bibliothèque est partagé avec l'Etat.

2.2.1 Structures alternatives

Dans certains pays, bien qu'elle soit nominalement responsable de la bibliothèque publique, l'autorité locale n'a pas les fonds nécessaires ; ce sont donc des organisations non-gouvernementales ou des fondations privées qui se chargent de faire fonctionner la bibliothèque publique. Pour garantir son développement durable et son rôle dans le réseau national de l'information, il faudrait toutefois que la bibliothèque publique soit en relation étroite avec les autorités du niveau approprié et financée par celles-ci. L'objectif final devrait être d'intégrer les bibliothèques publiques dans la structure gouvernementale et que leur fonctionnement soit garanti par la législation nationale et un financement adéquat.

- ✓ En Argentine, quelque 1600 bibliothèques populaires sont gérées par des organisations non-gouvernementales ou par des institutions communautaires, mais elles sont réglementées par des textes législatifs nationaux.

2.2.2 Politiques nationales d'information

Pour faire le meilleur usage possible des ressources de bibliothèque et d'information disponibles, et pour tirer le plus grand profit des opportunités offertes par le développement des sources d'information électronique, de nombreux pays mettent en place des politiques nationales d'information. Les bibliothèques publiques seront un élément clé de ces politiques et les bibliothécaires publics devraient s'assurer qu'ils sont pleinement associés à leur développement.

2.3 Législation de la bibliothèque publique

Les bibliothèques publiques doivent être basées sur des textes législatifs qui garantiront leur continuité et leur place dans la structure gouvernementale. La législation relative à la bibliothèque publique prend des formes diverses. Dans certains pays ou régions, les textes législatifs sont spécifiques aux bibliothèques publiques, tandis que, dans d'autres, ils font partie d'une législation plus vaste incluant différents types de bibliothèque. Ils peuvent être simples, prévoyant l'établissement des bibliothèques publiques, mais laissant les normes de service au niveau du gouvernement directement responsable de la bibliothèque, ou très complexes, avec des détails précis sur les services devant être dispensés et selon quelles normes. Des exemples de législation sur la bibliothèque publique sont disponibles sur le site Internet de l'IFLA (<http://www.ifla.org/acts.htm>).

Comme les structures gouvernementales varient considérablement d'un pays à l'autre, la forme et les détails des textes législatifs relatifs à la bibliothèque publique varient également d'une façon significative. La législation régissant les bibliothèques publiques devrait pourtant, au minimum, stipuler de quel niveau gouvernemental elles dépendent et comment elles seront financées. Elle devrait aussi les replacer dans le cadre de l'ensemble des bibliothèques du pays ou de la région.

- ✓ Le Mexique et le Venezuela ont une législation spécifique sur les bibliothèques publiques, tandis qu'en Colombie et au Brésil ce sont les textes législatifs sur les services d'information qui comportent des références aux bibliothèques publiques.
- ✓ La Loi sur la bibliothèque finlandaise (1998) stipule que la bibliothèque publique est un service dispensé par la municipalité, soit indépendamment soit en coopération avec d'autres bibliothèques publiques, que les bibliothèques publiques doivent coopérer avec d'autres types de bibliothèques, et que la municipalité doit procéder à l'évaluation des services de bibliothèque et d'information qu'elle fournit. (voir appendice 2).
- ✓ La constitution de la République d'Afrique du Sud de 1996 comporte un cadre constitutionnel pour les services de bibliothèque et d'information du pays. En ce qui concerne les "bibliothèques autres que nationales", elles relèvent de la compétence exclusive des parlements régionaux. C'est donc la responsabilité des provinces d'élaborer le cadre législatif relatif aux services de bibliothèque et d'information.

- ✓ En Arménie, les autorités locales sont responsables du financement et de l'administration des bibliothèques publiques. La loi sur l'Autonomie locale définit leurs obligations en matière de gestion et de développement des bibliothèques publiques.
- ✓ Dans la Fédération de Russie, il existe, au niveau fédéral, deux lois relatives aux bibliothèques, la loi sur la bibliothèque et la loi sur le dépôt légal. Elles ne concernent pas uniquement les bibliothèques publiques, mais l'essentiel des clauses de la Loi sur la bibliothèque y est consacré.
- ✓ La constitution italienne donne aux régions le contrôle des bibliothèques publiques créées par les municipalités et les provinces. Quelques régions ont promulgué des lois sur la bibliothèque afin de réglementer la coopération entre les bibliothèques et les autres agences dans les domaines de l'information, de la documentation, de la culture et de l'éducation, et de fixer des normes de qualité.
- ✓ En Europe, le Conseil de l'Europe et l'EBLIDA ont publié des principes directeurs sur la législation et les politiques concernant la bibliothèque.

2.3.1 Autres textes législatifs

En dehors des textes législatifs spécifiques les concernant, les bibliothèques publiques sont soumises à une série d'autres lois, parmi lesquelles la législation sur la gestion financière, sur la protection des données, sur la santé et la sécurité, sur les conditions de travail du personnel et bien d'autres encore. Les responsables des bibliothèques doivent être informés de tous les textes législatifs en rapport avec le fonctionnement de la bibliothèque publique.

Ils doivent également se tenir informés des négociations commerciales mondiales, car celles-ci aboutissent à des politiques et des accords qui pourraient avoir un impact sérieux sur les bibliothèques publiques. Si c'est le cas, il faut que les bibliothécaires saisissent toutes les opportunités d'attirer l'attention du public et des politiciens sur les effets que ces politiques auront sur les bibliothèques publiques.

2.3.2 Droit d'auteur

La législation sur le droit d'auteur est d'une importance toute particulière pour les bibliothèques publiques, surtout en ce qui concerne les publications électroniques. Celle-ci est constamment l'objet d'amendements et de révisions ; les bibliothécaires devraient se tenir informés des derniers développements de la législation relative aux médias. Ils devraient favoriser et soutenir une loi sur le droit d'auteur qui réalise un juste équilibre entre les droits des créateurs et les besoins des usagers.

En République tchèque, l'association des bibliothèques, agissant de sa propre initiative, prit part à la préparation de la loi sur le droit d'auteur. Après discussion avec le ministère de la Culture et le comité de la culture du Parlement tchèque, des modifications favorables aux bibliothèques y furent introduites.

2.3.3 Droit de prêt public

Certains pays ont introduit une législation sur le droit de prêt public, laquelle prévoit un paiement pour les auteurs et autres personnes impliquées dans la création

d'un livre, en rapport avec la présence du livre dans les bibliothèques publiques et de on prêt. Il importe que les sommes versées en paiement du droit de prêt public ne soient pas imputées sur le budget achat des bibliothèques. Cependant, si ce droit est financé par ailleurs, il représente un juste soutien aux auteurs. Dans certains cas, il peut générer des statistiques utiles sur le prêt des livres par auteur. Les bibliothécaires doivent participer aux projets de mise en œuvre du droit de prêt public afin de s'assurer qu'il n'est pas financé par le budget des bibliothèques.

Le gouvernement danois finance le droit de prêt public en rémunérant les auteurs, les traducteurs, les artistes, les photographes et les compositeurs danois qui contribuent à une œuvre imprimée. Cette politique est définie comme un soutien culturel (<http://www.bs.dk>)

2.4 Financement

Un financement adéquat est essentiel au succès de la bibliothèque publique dans ses divers rôles. Sans un financement approprié à long terme, il est impossible de mettre en œuvre des politiques de service et de faire le meilleur usage des ressources disponibles. Les exemples abondent : un nouveau bâtiment de bibliothèque sans des fonds suffisants pour l'entretenir, des collections de livres neufs sans argent pour les remplacer et des systèmes informatiques sans financement pour les entretenir et les moderniser. Le financement est indispensable, non seulement au moment de la création d'une bibliothèque publique, mais aussi et surtout sur une base régulière.

2.4.1 Priorités

Une bibliothèque publique et les services qu'elle assure sont un investissement à long terme en faveur de la communauté et ils doivent recevoir un financement adéquat. C'est un fait que même dans les sociétés les plus riches il n'est pas toujours possible de financer également tous les services. Il est donc d'une importance vitale de mettre en place des services sur la base d'une planification indiquant clairement ses priorités. Ce processus est indispensable quel que soit le niveau de financement de la bibliothèque. Pour formuler une planification stratégique et pour garantir le respect des priorités fixées, il faudra rédiger une déclaration de principe pour chacun des services concernés. Ces déclarations doivent être revues à intervalles réguliers et, si nécessaire, amendées.

2.4.2 Partenariat

Aucune bibliothèque publique, si grande et si bien financée soit-elle, ne peut répondre à tous les besoins de ses usagers en comptant sur ses propres forces. Partenariat et réseau avec d'autres bibliothèques et institutions apparentées, ainsi que l'accès à d'autres sources d'information, permettront à la bibliothèque publique de satisfaire aux besoins en information de ses usagers, en augmentant l'éventail des ressources disponibles.

2.4.3 Sources de financement

Il existe nombre de sources pouvant financer les bibliothèques publiques, mais l'apport de chacune d'entre elles variera selon le pays en fonction des facteurs locaux.

Les sources principales sont :

- les impôts locaux, régionaux ou nationaux,
- des subventions globales au niveau central, régional ou local.

Les sources secondaires peuvent comprendre :

- des donations d'organismes ou d'individus,
- les recettes provenant d'activités commerciales, par exemple des publications, de la vente de livres, de la vente d'œuvres d'art et d'artisanat,
- les revenus en provenance des usagers, par exemple des amendes,
- le produit des services individuels dispensés aux usagers, par exemple les photocopies et les impressions,
- le mécénat d'organismes externes,
- les fonds de la loterie pour des initiatives spécifiques.

2.4.4 Paiement par l'utilisateur

Selon le Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique : "Les services de la bibliothèque publique sont en principe gratuits". Faire payer les usagers pour des services et pour l'inscription à la bibliothèque ne doit pas devenir une source de revenus pour les bibliothèques, sinon la possibilité ou non de payer deviendra un critère d'accès. Cela irait à l'encontre du principe fondamental selon lequel la bibliothèque publique est ouverte à tous. Mais force est de reconnaître que dans certains pays des droits d'inscription sont perçus, de même que des frais pour certains services spécifiques. Ceux qui sont incapables de payer se voient donc inévitablement refuser l'accès à la bibliothèque. Une telle situation ne peut être considérée que comme une étape intérimaire, et non comme une caractéristique permanente du financement de la bibliothèque publique.

Il est courant dans certains pays de faire payer à l'utilisateur une redevance ou une amende s'il conserve un article plus longtemps qu'il n'est prévu. Une méthode parfois nécessaire pour garantir que les articles circulent et ne restent pas entre les mains d'un seul usager pendant trop longtemps. Cette amende ne devrait pas être fixée à un niveau qui pourrait dissuader d'utiliser la bibliothèque publique. Des frais sont quelquefois perçus pour l'usage de la photocopieuse ou d'une imprimante ; ils ne doivent pas, non plus, être trop élevés et dissuasifs.

2.4.5 Financement de la technologie

Les bibliothèques publiques doivent, toutes les fois que cela est possible, faire usage des nouvelles technologies pour améliorer leurs services et en créer de nouveaux. Cela signifie un investissement considérable dans les divers types d'équipement informatique, et des services qui utiliseront ces équipements. Pour qu'ils soient toujours performants, il faudra les moderniser et les remplacer régulièrement. D'où des besoins financiers significatifs et la nécessité de mettre en place un plan de remplacement et de modernisation du matériel informatique.

2.4.6 Financement extérieur

Les bibliothécaires doivent se montrer imaginatifs dans leur recherche de sources extérieures de financement pour la bibliothèque publique. Pourtant, ils ne doivent pas accepter un financement qui compromettrait le statut fondamental de la bibliothèque publique comme une institution ouverte à tous. Les organisations commerciales, par exemple, peuvent dans certains cas proposer un financement, mais avec des conditions qui mettraient en cause la nature universelle des services offerts par la bibliothèque publique.

- ✓ La bibliothèque publique de Tarragone, en Espagne, a obtenu que son service d'informations économiques et commerciales soit financé par les entreprises de la ville.

2.5 La gouvernance de la bibliothèque publique

Les bibliothèques publiques doivent être dirigées par un conseil établi en bonne et due forme et composé, pour une large part, de représentants de la collectivité locale, notamment de ceux qui ont été élus au conseil local ou au conseil de la bibliothèque. Les comités et conseils de bibliothèque doivent posséder des règles de procédure et leurs réunions doivent être ouvertes au public. Ils doivent se réunir à intervalles réguliers et publier l'ordre du jour et le compte rendu de leurs réunions, ainsi que les rapports annuels et les comptes financiers. Normalement l'organe de direction sera responsable des questions de politique générale plutôt que du fonctionnement au jour le jour de la bibliothèque. Dans tous les cas, le bibliothécaire en chef doit participer aux réunions de l'organe de direction et travailler en collaboration étroite avec celui-ci. Les documents d'orientation politique doivent être mis à la disposition du public et, quand cela est possible, des mesures devraient être prises pour impliquer les citoyens locaux dans le développement de la bibliothèque publique.

Les bibliothécaires doivent être pleinement responsables de leurs actions tant devant leur organe de direction que devant les citoyens locaux et, pour cela, ils fourniront des rapports, tiendront des réunions et consulteront la population. Ils doivent respecter les normes professionnelles dans l'exercice de leurs fonctions et quand ils rendent compte à l'organe de direction. Bien que les décisions finales en matière de politique soient prises par l'organe de direction et le bibliothécaire, il faut trouver des moyens d'impliquer les citoyens locaux qui sont les usagers actuels et potentiels de la bibliothèque. Dans certains pays, on a rédigé une "Charte de la bibliothèque" qui identifie et rend public le niveau de service qu'assure la bibliothèque publique (voir Appendice 3 pour un exemple de charte). Ce qui permet d'établir un "contrat" entre la bibliothèque publique et les usagers. Les chartes des bibliothèques gagnent en crédibilité lorsqu'elles sont mises au point en consultation avec les usagers.

2.6 L'administration de la bibliothèque publique

Les bibliothèques publiques doivent être bien gérées et administrées. L'administration d'une bibliothèque publique doit être conçue de façon à améliorer la qualité du service aux usagers ; ce n'est pas une fin en soi. Elle doit être efficiente et responsable. Pour obtenir les meilleurs résultats, le personnel administratif d'une grande bibliothèque publique devrait être pluridisciplinaire et associer des spécialistes, par exemple des bibliothécaires, des comptables, des responsables des relations publiques et des gestionnaires de systèmes. Il est parfois nécessaire de faire appel à l'autorité mère ou à un autre organisme apparenté, dans certains

domaines spécialisés, pour obtenir, par exemple, les services d'avocats ou de comptables spécialisés dans les feuilles de paie et les retraites.

2.7 Publicité et promotion

Les bibliothèques publiques fonctionnent dans le cadre d'une société de plus en plus complexe, qui à tout moment requiert temps et attention. Il importe donc que les bibliothèques se fassent connaître et assurent la promotion de leurs services. La publicité peut prendre de nombreuses formes, des techniques simples comme l'apposition de signes sur les bâtiments de la bibliothèque, qui indiquent leur fonction, et les prospectus précisant les heures d'ouverture et les services, jusqu'aux méthodes plus sophistiquées telles que les programmes de marketing ou l'utilisation de sites Web pour promouvoir les services et les activités de la bibliothèque (voir le chapitre 6, Gestion et marketing de la bibliothèque publique).

Chapitre 3

Répondre aux besoins des usagers

"Les services qu'elle assure sont également accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale.

Pour assurer la coordination et la coopération des bibliothèques à l'échelle nationale, les textes législatifs et les stratégies doivent aussi définir les caractéristiques et favoriser la mise en place d'un réseau national de bibliothèques régi par des normes de service convenues.

Le réseau de bibliothèques publiques doit être conçu en ayant à l'esprit les bibliothèques nationales et régionales, les bibliothèques de recherche et les bibliothèques spécialisées, ainsi que les bibliothèques scolaires et universitaires.

Les services doivent être matériellement accessibles à tous les membres de la communauté. Cela suppose que la bibliothèque soit bien située, dispose d'installations propices à la lecture et à l'étude ainsi que de technologies appropriées et pratique des horaires convenant aux usagers. Cela suppose également qu'elle soit à même d'assurer un certain nombre de services aux personnes qui sont dans l'incapacité de se rendre sur place.

Les services de bibliothèque doivent répondre aux besoins différents des communautés rurales et urbaines."

(Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique. 1994)

3.1 Introduction

Pour réaliser avec succès ses objectifs, le service de bibliothèque publique doit être pleinement accessible à tous ses usagers potentiels. Toute limitation de l'accès, qu'elle soit délibérée ou accidentelle, réduira la capacité de la bibliothèque à remplir sa mission première - répondre aux besoins en matière de bibliothèque et d'information de la communauté qu'elle sert. On trouvera ci-dessous des éléments importants pour assurer un service de bibliothèque publique efficace :

- identifier les usagers potentiels
- analyser les besoins des usagers
- mettre en place des services pour des groupes et des individus
- introduire une politique de service du client
- favoriser l'éducation de l'utilisateur
- coopérer et partager les ressources
- construire des réseaux électroniques
- garantir l'accès aux services
- fournir des bâtiments de bibliothèque

3.2 Identifier les usagers potentiels

La bibliothèque publique a pour objectif de servir tous les citoyens et tous les groupes. Il n'est pas de personne trop jeune ou trop vieille pour faire usage d'une bibliothèque.

Les groupes suivants sont la cible potentielle de la bibliothèque publique.

- Les personnes de tous âges et à toutes les étapes de la vie.

- Les enfants
- Les jeunes adultes
- Les adultes

- Les individus et les groupes ayant des besoins particuliers.
 - Les personnes de culture différente et les groupes ethniques, y compris les populations indigènes
 - Les personnes handicapées, par exemple les aveugles et les malvoyants, les malentendants
 - Les personnes ne pouvant quitter leur foyer
 - Les personnes hospitalisées, incarcérées

- Les institutions au sein de la communauté.
 - Les organisations et les groupes éducationnels, culturels et bénévoles dans la communauté
 - La communauté des affaires
 - La direction de l'organisation mère, par exemple les autorités locales.

Comme les ressources sont limitées, même dans les sociétés les plus riches, il n'est pas toujours possible d'offrir à tous les usagers le même niveau de service. La bibliothèque doit établir des priorités fondées sur une analyse des besoins des usagers et en fonction de leur accès à des services alternatifs.

3.3 Analyser les besoins dans la communauté

Il importe de savoir qui utilise le service de bibliothèque et qui ne le fait pas. Il est également nécessaire de collecter et d'analyser les données qui permettent d'identifier les besoins des individus et des groupes de la communauté auxquels la bibliothèque publique est à même de répondre (voir paragraphe, 6.10 Instruments de gestion).

3.4 Services aux usagers

La bibliothèque publique doit assurer des services sur la base d'une analyse des besoins en matière de bibliothèque et d'information de la communauté locale. Au cours de la planification des services, il convient d'établir des priorités et de formuler une stratégie pour le moyen et le long terme. Des services doivent être mis en place pour des groupes cibles et assurés uniquement si de tels groupes existent dans la communauté locale.

Les services de la bibliothèque ne doivent pas être soumis à une forme quelconque de pression idéologique, politique, religieuse ou commerciale. Ils doivent pouvoir s'adapter afin de refléter les changements de la société, par exemple les modifications de la structure familiale, les évolutions démographiques et celles de l'emploi, la diversité culturelle et les vecteurs de communication. Ils doivent prendre en compte tant les cultures traditionnelles que les nouvelles technologies, apporter, par exemple, un soutien aux modes de communication orale, et, simultanément, faire usage des technologies de l'information et de la communication. Certains pays définissent dans une loi les services que doit rendre la bibliothèque publique.

3.4.1 Assurer des services

Les bibliothèques publiques assurent une gamme de services, tant sur place que dans la communauté, pour satisfaire les besoins des usagers. La bibliothèque doit faciliter l'accès de tous à ses services, notamment de ceux qui ont des difficultés à lire les documents imprimés. Il lui faut assurer les services suivants qui doivent être facilement accessibles à l'utilisateur dans une variété de formats et de médias :

- prêt de livres et autres médias
- livres et autres matériaux pour utilisation sur place
- services d'information utilisant l'imprimé et les médias électroniques
- services d'information communautaire
- éducation de l'utilisateur, notamment soutien à des programmes d'alphabétisation
- programmation d'événements.

Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle indique quelques-uns des services essentiels de la bibliothèque publique. La gamme et l'ampleur de ceux-ci dépendront de la taille de la bibliothèque et de la communauté qu'elle sert. Par ailleurs, chaque bibliothèque doit se fixer comme but de participer activement à un ou plusieurs réseaux qui donneront à l'utilisateur accès à une très large gamme de documents, si petit que soit le point d'accès. Il convient que les services soient proposés sur place, mais aussi directement à l'utilisateur quand celui-ci ne peut se rendre à la bibliothèque. En assurant ces services, dans les murs et au-delà des murs de la bibliothèque, on recourra aux technologies de l'information et de la communication aussi bien qu'au monde de l'imprimé. Le paragraphe 4.3.1 donne une liste détaillée de certaines des ressources que la bibliothèque doit offrir.

3.4.2 Services aux enfants

En offrant une large gamme de documents et d'activités, les bibliothèques publiques facilitent pour les enfants l'expérience du plaisir de la lecture et de la découverte du savoir et des œuvres d'imagination. Il convient d'apprendre aux enfants et à leurs parents à faire le meilleur usage de la bibliothèque et à acquérir des compétences dans l'emploi des médias imprimés et électroniques.

- ✓ En France, dans de nombreuses régions, les bibliothèques publiques coopèrent avec les Services de santé des enfants pour mettre en place des programmes pour les parents et leurs enfants qui attendent une consultation médicale. Ces programmes sont destinés aux enfants de 0 à 3 ans, et encouragent les parents à faire des lectures à haute voix à leurs enfants et à se rendre à la bibliothèque publique.
- ✓ A Bucarest, en Roumanie, la bibliothèque de la ville offre des programmes d'été, gérés par des bénévoles, destinés aux enfants de 11 à 14 ans dont les parents sont au travail.
- ✓ Aux Pays-Bas, la bibliothèque publique forme des groupes de personnes âgées de plus de cinquante ans pour lire aux enfants dans les écoles, les jardins d'enfants et les centres de soins aux enfants.

- ✓ Dans l'Etat de Queensland, en Australie, la bibliothèque publique offre aux enfants une multitude d'activités, notamment des sessions pour les petits de moins de 5 ans, leurs parents et les personnes qui s'occupent d'eux, des séances de lecture de contes, des visites de classe, des présentations de la bibliothèque publique, des groupes de lecture, une formation à l'Internet et des clubs de devoirs.
- ✓ Dans le comté de Johnson, Etat du Kansas, Etats-Unis, le service de bibliothèque fournit des kits de "Livres pour grandir" aux enfants d'âge préscolaire jusqu'au CP. Chaque kit a un thème et contient 5 livres, une cassette audio, une vidéocassette et un dossier d'activité.
- ✓ A Singapour, 41 bibliothèques d'enfants destinées aux enfants de moins de 10 ans ont été créées depuis 1992 en coopération avec une organisation populaire locale. Chacune de ces bibliothèques possède une collection de 10 000 documents, des services Internet complets et une salle pour conter des histoires. Le financement est assuré conjointement par le Bureau de la bibliothèque et l'organisation locale.
- ✓ En Croatie, pendant et après la guerre, la bibliothèque publique de Zagreb a mis en place un programme progressif de lecture pour aider au rétablissement psychosocial des enfants et des adolescents grâce à la lecture et l'alphabétisation. (<http://www.tel.hr/kgz/head.htm>)
- ✓ Un programme européen, CHILIAS, utilise l'Internet et le World Wide Web pour offrir de nouveaux services de bibliothèque aux enfants. Le projet, qui a commencé par créer un site Internet pour les enfants, Infoplanet, se propose de promouvoir la lecture et le livre dans un environnement multimédia. (<http://www.stuttgart.de/chilias/>)

3.4.3 Services aux jeunes adultes

Les jeunes, entre l'enfance et l'âge adulte, se développent comme des membres individuels de la société, dotés de leur propre culture. Les bibliothèques publiques doivent comprendre leurs besoins et offrir des services qui les satisfassent. Il faut leur offrir des matériaux, notamment l'accès aux sources d'information électronique qui reflètent leurs intérêts et leur culture. Dans certains cas, cela signifiera acquérir des articles représentant la culture de la jeunesse dans une série de médias qui ne font pas partie du stock traditionnel d'une bibliothèque, par exemple des romans populaires, des séries télévisées, des cassettes de musique, des vidéocassettes, des magazines pour adolescents, des posters, des jeux d'ordinateur, des bandes dessinées. Pour que les acquisitions reflètent bien leurs intérêts, il convient d'opérer la sélection avec le concours de jeunes adultes. Dans certaines grandes bibliothèques, ces documents et le mobilier approprié formeront une section spéciale de la bibliothèque. Ce qui permettra aux jeunes de sentir que la bibliothèque est à leur disposition et d'aider à dépasser un sentiment d'aliénation par rapport à la bibliothèque qui n'est pas rare dans ce groupe d'âge. On devra aussi mettre en place des programmes spéciaux et des entretiens avec les jeunes adultes (voir les Principes directeurs de l'IFLA pour les services de bibliothèque destinés aux jeunes adultes).

- ✓ A Hambourg, en Allemagne, de jeunes adultes aident à choisir et à acheter les articles des collections pour la bibliothèque des jeunes adultes, dans le cadre du projet EXIT. Ils sélectionnent des médias reflétant leur propre culture et ont créé un café Internet, soutenu par un sponsor. (<http://www.buecherhallen.de>).
- ✓ Dans le Queensland, en Australie, le personnel de la bibliothèque publique reçoit une formation spécialisée dans le travail avec les jeunes adultes. Cette formation couvre les domaines suivants : le service clients, des idées de programmation, et comment organiser des groupes de conseil aux adolescents et des clubs de devoirs. De nombreuses bibliothèques ont créé des espaces jeunes en collaboration avec des adolescents locaux. (<http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>).
- ✓ A Singapour, une bibliothèque destinée aux adultes de 18 à 35 ans a été ouverte au cœur de la zone commerciale. Des groupes focalisés ont contribué à définir le profil de la collection et à tracer ses plans.

3.4.4 Services aux adultes

Les adultes ont des besoins différents en matière de service d'information et de bibliothèque, qui sont en rapport avec les diverses situations qu'ils rencontrent dans leurs études, leur travail et leur vie personnelle. Il convient d'analyser ces besoins et de mettre au point des services sur la base des résultats de cette analyse. Ceux-ci devraient comprendre un soutien à :

- l'éducation permanente
- les sujets d'intérêt liés aux loisirs
- les besoins d'information
- les activités communautaires
- les activités culturelles
- la lecture récréative

Les services répondant à ces besoins devraient être disponibles également pour les enfants et les jeunes adultes.

3.4.5 Education permanente

La bibliothèque publique soutient l'éducation permanente et, avec les écoles et les autres institutions d'enseignement, elle aide les étudiants de tous âges à compléter leur formation. En apportant leur soutien aux études, les bibliothèques publiques ont l'occasion d'interagir et d'entrer en contact avec les enseignants et les autres personnes impliquées dans l'éducation. La bibliothèque publique doit également mettre à disposition des matériaux sur toutes sortes de sujets qui permettront aux usagers d'approfondir leurs centres d'intérêt et de faciliter leur éducation formelle et informelle ; et aussi des matériaux qui aideront à mieux lire et à mieux écrire, et à développer les compétences de base de la vie. De plus, il faut que la bibliothèque publique offre des installations propices à l'étude pour ceux qui ne disposent chez eux que d'installations insuffisantes ou inexistantes.

L'essor de l'enseignement à distance a un impact sur la bibliothèque publique. Les étudiants à distance, qui étudient chez eux, feront vraisemblablement de la bibliothèque locale leur source principale d'information. Ils auront besoin d'un accès à l'Internet, que la bibliothèque publique devrait leur procurer. Les bibliothèques publiques jouent un rôle grandissant dans le cadre du réseau éducationnel, et elles doivent offrir un espace et un accès aux matériaux qui répondent à cette demande.

- ✓ Dans le comté de Dublin-Sud, en Irlande, le service de bibliothèque offre aux adultes des équipements pour l'étude individuelle, notamment un apprentissage basé sur l'ordinateur, et des matériaux audio et vidéo d'étude de la langue. Le but est de fournir un environnement neutre et encourageant dans lequel les individus apprennent à leur rythme.
- ✓ Deux bibliothèques de l'Oklahoma, aux Etats-Unis, sponsorisent des groupes de discussion pour les adultes nouveaux lecteurs, grâce à une subvention du Fonds national pour les Humanités. Le groupe lit un livre à la fois, d'ordinaire une œuvre classique, puis engage un débat avec l'aide d'un facilitateur.

3.4.6 Intérêts de loisir

Les gens ont besoin d'informations afin de développer leurs centres d'intérêt pendant leur temps libre ; un autre rôle essentiel de la bibliothèque publique est de répondre à ce besoin en offrant un choix de ressources sur tous les supports. Les bibliothèques publiques doivent savoir quels sont les changements culturels, sociaux et économiques qui affectent la communauté et mettre en place des services qui soient suffisamment flexibles pour s'ajuster à ces changements. La bibliothèque publique doit aussi aider à préserver la culture, l'histoire et les traditions de la communauté locale et en faciliter l'accès.

La bibliothèque publique, en organisant des activités et en exploitant ses ressources, doit encourager les activités artistiques et culturelles des personnes de tous les groupes d'âge. Elle est aussi un centre social important pour les individus et les groupes qui peuvent s'y rassembler, officiellement ou de manière informelle.

3.4.7 Services d'information

L'essor rapide de la technologie de l'information a mis une vaste quantité d'informations à la portée de tous ceux qui possèdent un accès Internet. Fournir des informations a toujours constitué l'un des pôles majeurs de la bibliothèque publique ; mais les méthodes de collecte, de mise à disposition et de présentation de l'information ont été révolutionnées ces dernières années. En matière d'informations, la bibliothèque publique remplit les rôles suivants :

- donner accès à l'information à tous les niveaux
- collecter les informations sur la communauté locale et les rendre facilement accessibles, souvent en coopération avec d'autres organismes
- former les personnes de tous âges à utiliser l'information et la technologie qui lui est associée
- guider les usagers à trouver les sources d'information appropriées
- favoriser l'accès indépendant à l'information pour les personnes handicapées

- agir comme une porte ouvrant sur le monde de l'information en rendant celui-ci accessible à tous, contribuant ainsi à combler le fossé entre les "riches en information" et les "pauvres en information".

L'essor spectaculaire d'Internet a été largement non structuré et incontrôlé. L'immense masse d'informations auxquelles on peut accéder via la Toile est de qualité et d'exactitude variables ; c'est un rôle clé du bibliothécaire que d'orienter les usagers vers des sources d'informations exactes, qui répondront à leurs exigences.

- ✓ A Horsens, au Danemark, la bibliothèque publique a mis en place un Comptoir d'Informations afin de fournir des informations gouvernementales, régionales et locales, d'aider à compléter les formulaires et d'orienter les usagers vers le département gouvernemental approprié. On y répond également aux questions des consommateurs. Pour les demandes de renseignements, on utilise l'Internet et des documents imprimés. (<http://www.horsens.dk>).
- ✓ A Medellin, en Colombie, la bibliothèque publique Comfenalco a créé un site Internet qui présente des informations à jour sur la ville, notamment sur les institutions, les personnalités, les événements culturels et les procédures relatives aux services publics. Elle publie aussi des guides sur les questions qui sont le plus souvent posées par les usagers. (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>).

3.4.8 Services pour des groupes de la communauté

La bibliothèque publique doit être au centre de la communauté si elle veut participer pleinement aux activités de celle-ci. Elle doit, en conséquence, collaborer avec d'autres groupes et organisations de la communauté, notamment avec les départements du gouvernement et des autorités locales, la communauté des affaires et les associations de bénévoles. Il convient d'analyser leurs besoins en informations et de prévoir des services qui y répondent. En apportant une aide à ces groupes, cette initiative démontrera de surcroît, de façon concrète, l'utilité de la bibliothèque publique aux yeux de personnes qui sont susceptibles d'exercer à l'avenir quelque influence sur le service de bibliothèque. De nombreuses bibliothèques publiques offrent, par exemple, un service d'informations aux hommes politiques et à leurs collaborateurs des autorités locales, donnant ainsi une preuve pratique du rôle bénéfique de la bibliothèque publique.

- ✓ La bibliothèque du comté de l'Essex, en Angleterre, crée des sites Web pour des associations de bénévoles. Elle fait payer un tarif inférieur à celui pratiqué sur le marché.
- ✓ Dans l'Arizona, aux Etats-Unis, des subventions ont aidé à mettre en place dans la bibliothèque un laboratoire informatique destiné aux enfants et aux adultes de la tribu Hualapai.

- ✓ Dans la région des West Midlands, en Angleterre, le projet INTER-ALL a été mis sur pied grâce à un financement du Fonds de développement régional européen destiné à fournir des informations aux petites entreprises. Des centres d'apprentissage et d'information sont installés dans treize bibliothèques de la région, avec le concours de quinze nouveaux salariés à plein temps. (<http://www.wm-libraries.org.uk>).

3.4.9 Services à l'intention de groupes d'utilisateurs spéciaux

Les usagers potentiels, qui, pour une raison ou une autre, sont dans l'incapacité d'utiliser les services réguliers de la bibliothèque ont droit à un accès égal à ses services. La bibliothèque doit donc mettre en place des méthodes pour donner à ces usagers accès à ses services et matériels. Parmi celles-ci :

- des modes de transport particuliers, par exemple les bibliothèques mobiles, les bateaux-livres, etc., afin de servir les populations vivant dans des zones isolées
- pour les personnes qui ne peuvent quitter leur logis, des services à domicile
- pour les employés, des services à l'usine ou sur le lieu de travail
- des services sur place pour les personnes confinées dans des institutions, par exemple les prisons ou les hôpitaux
- des équipements et des matériels de lecture particuliers pour les personnes souffrant d'handicaps physiques ou sensoriels, tels les malentendants ou les malvoyants
- des documents spéciaux pour les personnes qui ont des difficultés d'apprentissage, par exemple des livres de lecture facile ou des cassettes
- des services pour les immigrants et les nouveaux citoyens, pour les aider à trouver leur voie dans une société différente et leur donner accès aux médias de leur culture maternelle
- la communication électronique, par exemple des catalogues sur l'Internet.

Les nouvelles technologies peuvent améliorer les services destinés aux personnes présentant des besoins particuliers, par exemple les synthétiseurs de voix pour les malvoyants, l'accès en ligne aux catalogues pour les personnes vivant dans des régions isolées ou dans l'incapacité de quitter leur domicile et des connexions à des sites éloignés pour l'enseignement à distance. Les services grand public, comme, par exemple, les catalogues publics en ligne peuvent souvent être adaptés pour les besoins des personnes souffrant de handicaps physiques et sensoriels. Ceux qui pourraient tirer le plus grand profit des développements technologiques n'ont souvent pas les moyens d'engager les investissements nécessaires. La bibliothèque publique doit donc faire preuve d'imagination et tirer parti des nouvelles technologies pour que ses services soient accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possible.

Il convient de développer des services pour les groupes ethniques de la communauté et pour les populations autochtones, en consultation avec les groupes concernés. Ceux-ci comporteront vraisemblablement :

- l'emploi de ressortissants du groupe dans la bibliothèque
- des collections incluant la littérature du groupe, et reflétant la tradition orale et le savoir non-écrit de la population concernée
- l'application de conditions spéciales, mises au point en conjonction avec les populations locales, pour les matériaux culturellement sensibles.

3.4.10 La bibliothèque dans la communauté

Les services de bibliothèque peuvent être assurés dans une multitude de lieux où la population se rassemble.

- ✓ Des services de bibliothèque sont assurés dans des stations de métro à Santiago, Chili.
- ✓ Des bibliothèques de plage sont organisées en Catalogne (Espagne) et au Portugal durant les mois d'été.
- ✓ Toutes sortes de modes de transport sont utilisés par les services de bibliothèque. Les bibliobus sont courants dans de nombreux pays. Il existe des bateaux bibliothèques en Norvège et en Indonésie - dans ce dernier pays on utilise aussi la bicyclette et le pousse-pousse. Au Pérou, les ânes transportent les ordinateurs portables comme les livres ; au Kenya, ce sont les chameaux et au Zimbabwe les chariots tirés par des ânes. A Apeldoorn, aux Pays-Bas, des mobylettes sont utilisées pour livrer les livres à domicile ou au bureau.
- ✓ Dans certaines parties de l'Afrique du Sud, des services de bibliothèque sont délivrés dans des établissements non-officiels ou des zones de squatters sans aucune infrastructure. Ceci de mille et une manières : dans le coffre d'une voiture par exemple, dans des armoires métalliques installées dans une clinique, dans un conteneur de marchandises, sous un arbre ou encore en utilisant les services de personnes ou de boutiques qui transmettent les livres à d'autres membres de la communauté. Des prêts en lots sont accordés aux écoles ou aux vieillards ; pour les enfants des centres de post-cure qui ne peuvent se rendre à la bibliothèque, on organise des séances de lecture et une information sur les projets scolaires.
- ✓ En Colombie, des armoires métalliques contenant environ 300 livres, un banc et un espace pour un panneau d'affichage sont installés dans les endroits où la population se rassemble. Ces "bibliothèques" sont ouvertes environ deux heures par jour.
- ✓ A Manassas, en Virginie (Etats-Unis), une devanture dans un centre commercial abrite la première bibliothèque électronique du comté. Pas de livres dans cet espace, mais des cours d'informatique et des services de bibliothèque virtuelle, le tout gratuitement pour les habitants du comté.

3.4.11 Promotion de la lecture et alphabétisation

La lecture, l'écriture et la capacité à compter sont les conditions sine qua non pour s'intégrer activement dans la société. La lecture et l'écriture sont aussi les techniques de base nécessaires pour se servir des nouveaux systèmes de communication. La bibliothèque publique doit soutenir les activités qui permettront de faire le meilleur usage de la technologie moderne, ainsi que les institutions combattant l'analphabétisme et favorisant les compétences en matière de médias. Pour ce faire elle peut :

- promouvoir la lecture
- fournir des matériaux appropriés aux personnes qui ont des difficultés à lire et à écrire

- travailler avec les autres organismes qui se consacrent à la lutte contre l'illettrisme dans la communauté
- participer à des campagnes de lutte contre l'analphabétisme et d'amélioration des capacités de calcul
- organiser des événements destinés à stimuler l'intérêt pour la lecture, la littérature et la culture des médias
- promouvoir et fournir une formation en informatique
- contribuer à faire connaître les nouveaux développements sur le marché des médias
- aider les gens à trouver l'information dont ils ont besoin sur le support adéquat
- coopérer avec les enseignants, les parents, etc. pour aider les nouveaux citoyens à acquérir les compétences nécessaires à leur vie dans la nouvelle société.

La bibliothèque publique offre un choix de littérature de création et peut utiliser des techniques promotionnelles pour attirer l'attention de ses usagers sur la variété et l'ampleur de ses collections. Elle peut aussi organiser des programmes interactifs permettant aux usagers d'échanger des vues sur les livres qu'ils ont lus.

- ✓ Un programme interactif a été développé à Wandsworth, Angleterre, utilisant un logiciel multimédia pour encourager les lecteurs à faire de nouvelles expériences de lecture et à engager un dialogue au sujet des livres qu'ils ont lus.
- ✓ Les bibliothèques des comtés d'Offaly et de Limerick en Irlande jouent un rôle actif dans l'alphabétisation, en partenariat avec des étudiants en alphabétisation, des directeurs d'études, des organisateurs locaux d'alphabétisation et l'Agence nationale d'alphabétisation des adultes. Elles mettent un large éventail de livres et autres matériaux à la disposition des étudiants en alphabétisation des adultes et de leurs directeurs d'études, et promeuvent la culture de la lecture.
- ✓ A Singapour, la bibliothèque travaille avec un groupe d'auto-assistance à former des femmes qui apprennent l'anglais. Les classes ont lieu dans les bibliothèques, lesquelles apportent leur soutien au programme en fournissant les ressources nécessaires.
- ✓ La bibliothèque Comfenalco à Medellin, en Colombie, est responsable d'une page hebdomadaire dans le principal quotidien de la ville, avec notamment des comptes- rendus et des commentaires sur les livres pour enfants.

3.5 Service client

Les procédures et les politiques de la bibliothèque doivent être fondées sur les besoins et la commodité des usagers, non sur la commodité de l'institution et de son personnel. Des services de qualité ne peuvent être assurés que si la bibliothèque est sensible aux besoins de ses usagers et organise ses services en fonction de ces besoins. Des utilisateurs satisfaits seront les meilleurs avocats de la bibliothèque.

La bibliothèque publique doit avoir une politique positive de service aux clients. Ce qui signifie qu'un objectif premier des politiques de la bibliothèque – conception de la bibliothèque et de ses systèmes, préparation des procédures opérationnelles et rédaction du matériel d'information et de publicité- doit être d'avoir un effet positif sur l'utilisateur.

Pour mettre en œuvre cette politique de service clientèle, il faut tenir compte des principes suivants :

- toutes les bibliothèques doivent donner une image de neutralité et d'objectivité
- le personnel doit, à tout moment, être courtois, amical, respectueux et serviable
- il faut mettre en place un programme régulier de formation du personnel en matière de service client
- tous les employés doivent recevoir une formation de base sur la manière de se comporter avec les handicapés ou les membres des minorités ethniques
- il faut éviter de s'exprimer en jargon dans toutes les formes de communication verbales et écrites
- au téléphone, le personnel doit être amical et informatif
- il faut prévoir des moyens de communiquer avec les usagers, par exemple des panneaux d'affichage, des bulletins, un site Internet
- les services de la bibliothèque doivent être bien planifiés, préparés avec soin et fiables
- le plan de la bibliothèque doit être pratique et aussi attrayant que possible
- les heures d'ouverture doivent convenir à tous les usagers
- il faut prévoir un catalogue en ligne, ouvert à tous, afin que l'utilisateur puisse accéder aux services de chez lui et en dehors des heures d'ouverture
- les services de renouvellement de l'inscription et de réservation doivent être efficaces
- quand les besoins des usagers le demandent, il faut pouvoir assurer les services en dehors du bâtiment de la bibliothèque
- les usagers doivent recevoir une réponse dans les meilleurs délais possibles. Il faut répondre aux lettres et autres formes de communication avec rapidité et courtoisie
- il faut prévoir des équipements qui facilitent l'usage de la bibliothèque, par exemple des boîtes où l'on peut retourner en dehors des heures d'ouverture les articles empruntés, des installations permettant, dans la bibliothèque, de se servir et de retourner soi-même les documents, des répondeurs téléphoniques pour communiquer avec la bibliothèque en dehors des heures d'ouverture
- toutes les informations imprimées concernant les services de la bibliothèque doivent être disponibles sur d'autres formats alternatifs, par exemple en gros caractères ou sur bande magnétique ; et également dans les langues minoritaires
- quand les ressources le permettent, il faut prévoir des équipements électroniques de bonne qualité à l'intention, notamment, des malvoyants et des malentendants.

3.5.1 Participation de l'utilisateur

Les clients doivent être impliqués dans le développement des services :

- en les interrogeant, sous forme d'enquête, sur les services qu'ils utilisent et dont ils ont besoin
- en analysant les réclamations des usagers et en y répondant
- en surveillant les réactions des usagers aux services et aux nouvelles initiatives
- en veillant à ce que les contributions des usagers soient prises en compte dans la mise en place des politiques et procédures
- en informant les usagers de l'effet de leurs contributions sur le développement des services
- en mettant en place des boîtes à idées et une procédure de réclamations et de recommandations.

3.6 Education de l'utilisateur

La bibliothèque publique doit aider ses utilisateurs à acquérir des compétences qui leur permettront de faire le meilleur usage de ses ressources et de ses services. Les employés doivent jouer le rôle de « navigateurs » de l'information pour aider les usagers de tous âges à utiliser au mieux la technologie de l'information et de la communication ; des programmes d'éducation de l'utilisateur devraient être mis en place. Comme les nouvelles technologies se diffusent de plus en plus, le rôle de la bibliothèque, tant pour donner accès à ces technologies que pour en faciliter l'utilisation par la population, est d'une importance vitale.

Il convient d'organiser régulièrement des tours guidés de la bibliothèque pour présenter à la population le bâtiment et les services, en expliquant comment utiliser ses instruments, par exemple les catalogues et les équipements techniques. Ces tours guidés doivent être soigneusement planifiés en fonction des besoins de ceux qui y participent. Les tours de groupes devront être organisés en coopération avec l'institution dont ceux-ci relèvent.

- ✓ A Singapour, les bibliothèques publiques organisent des programmes d'orientation pour les usagers, nouveaux et anciens, des tours de la bibliothèque pour les classes des écoles et des jardins d'enfants, et des programmes de formation de différents niveaux pour aider les utilisateurs dans leur recherche d'informations.
- ✓ A Rijeka, en Croatie, la bibliothèque publique a organisé des ateliers et des séminaires de formation à l'Internet pour des groupes ciblés de la communauté. Chaque année les cours étaient destinés à des groupes différents. (<http://www.grad-rijeka.tel.hr>).
- ✓ Dans le New Jersey, aux Etats-Unis, dix bibliothèques ont reçu des subventions pour créer des centres de formation en informatique.

3.7 Coopération et partage des ressources

Un bon moyen d'améliorer le service que la bibliothèque rend à la communauté consiste à développer des liens entre les bibliothèques, à échanger des idées, des services et de l'expertise. Une coopération de la sorte résulte en moins de double emploi, en une combinaison des ressources pour maximiser les effets et en une amélioration générale dans les services communautaires. Par ailleurs, des membres individuels de la communauté peuvent, dans certains cas, se révéler d'un grand secours pour mettre en œuvre certaines tâches ou projets particuliers.

3.7.1 Liens officiels

La bibliothèque publique doit établir des relations officielles avec d'autres institutions de la communauté, par exemple les écoles, les institutions culturelles (musées, galeries, centres d'archives), les programmes d'alphabétisation, les chambres de commerce, etc. Ces liens doivent servir à coordonner les ressources et les efforts de chaque partenaire et, par là-même, à améliorer en commun les services communautaires.

3.7.2 Relations avec les écoles

Parmi les relations institutionnelles qu'entretient une bibliothèque publique il n'en est pas de plus importante que celle qui la lie aux écoles locales et au système éducatif de la région. Les types de liaison et/ou de formes de coopération sont les suivants :

- partage des ressources
- partage de la formation du personnel
- développement des collections en coopération
- programmation groupée
- coordination des services et des réseaux électroniques
- coopération dans le développement d'instruments d'apprentissage
- visites de la bibliothèque publique par les élèves
- promotion conjointe de la lecture et de l'alphabétisation
- programme de connaissance de l'Internet pour les enfants
- partage d'infrastructures de télécommunications et de réseaux
- organisation commune de visites d'auteurs
- (voir le Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque scolaire)

3.7.3 Partage des ressources

Toutes les collections sont, dans une certaine mesure, uniques. Aucune collection ne peut posséder tous les documents que les lecteurs demandent. Les bibliothèques peuvent donc améliorer significativement le service qu'elles rendent à leurs usagers en leur donnant accès aux collections d'autres bibliothèques. Elles peuvent prendre part à des systèmes de partage des ressources, à tous les niveaux (local, régional, national, international) mettant en relation des bibliothèques relevant de toutes sortes d'institutions.

La bibliothèque doit aussi mettre ses collections à la disposition d'autres bibliothèques, en participant à un catalogue commun ou à un réseau local de fournisseurs d'information regroupant des écoles, des collèges et des universités.

3.7.4 Registres bibliographiques

La bibliothèque doit classer et cataloguer ses ressources en utilisant des normes bibliographiques acceptées au niveau international ou national, ce qui facilitera leur inclusion dans des réseaux plus larges.

3.7.5 Emprunts à d'autres bibliothèques

Pour répondre aux besoins en information des usagers, la bibliothèque doit emprunter des documents à d'autres bibliothèques, qu'elles relèvent ou non de la même institution. La bibliothèque doit formuler une politique de prêts entre les bibliothèques qui se posera les questions suivantes :

- prêt de documents à d'autres bibliothèques publiques
- type de documents que la bibliothèque est disposée ou non à prêter
- durée du prêt
- quand emprunter des documents à d'autres bibliothèques

- méthodes d'expédition
- comment couvrir les frais de ce service
- quelle mesure prendre si les documents sont perdus ou endommagés.

3.8 Réseaux électroniques

Les bibliothèques publiques sont des instruments favorisant l'égalité des chances ; elles doivent donc offrir un filet de sécurité contre l'aliénation et l'exclusion en devenant la porte électronique ouvrant sur l'information à l'âge numérique. Elles doivent donner la possibilité à tous les citoyens d'avoir accès à l'information, ce qui leur permettra de gérer leur vie au niveau local, d'acquérir des informations essentielles au processus démocratique et de prendre une part active à une société de plus en plus globale.

La bibliothèque doit donner accès à ses propres ressources et à celles d'autres bibliothèques et services d'information en créant et en participant à des réseaux électroniques à tous les niveaux, du local à l'international. Cela peut se traduire par une participation à des réseaux communautaires, par des programmes visant à développer des communautés technologiquement avancées et par des réseaux électroniques reliant deux institutions ou plus. Elles doivent aussi participer aux politiques nationales d'information.

- ✓ Le Danemark a créé une bibliothèque publique virtuelle qui donne accès aux catalogues de toutes les bibliothèques publiques, plus les principales bibliothèques de recherche et les bibliothèques spécialisées. Les usagers peuvent commander un document de n'importe quelle bibliothèque du pays et en prendre livraison dans leur bibliothèque locale. (<http://www.bibliotek.dk>)
- ✓ Au Royaume-Uni, un certain nombre de bibliothèques participent à l'initiative « Interrogez un bibliothécaire ». Il s'agit d'un service électronique de demandes de références, fonctionnant en ligne 24 heures par jour, 365 jours par an. Les demandes sont envoyées en ligne et automatiquement reroutées vers la bibliothèque de service. Celle-ci répond directement à la personne qui a posé la question. (<http://www.earl.org.uk/ask/>)

3.8.1 Accès des usagers

La bibliothèque doit offrir une connexion gratuite à l'Internet/ au Word Wide Web afin de permettre à tous les citoyens, quels que soient leurs moyens économiques, d'accéder à l'information disponible sous forme électronique. Elle doit, au moins, posséder une station de travail pourvue d'une connexion Internet et d'une imprimante non partagée avec le personnel.

3.8.2 Accès à distance

La bibliothèque doit profiter des technologies de l'information et de la communication pour permettre au public d'accéder au plus grand nombre possible de ressources et de services électroniques à partir du domicile, de l'école ou du lieu de travail – si possible, 24 heures par jour, sept jours par semaine. Mettre le catalogue de la bibliothèque en ligne favorise sa disponibilité pour le public et pour les autres bibliothèques, et améliore la qualité du service.

- ✓ DeLAWARE, créé par la bibliothèque de l'Etat du Delaware, donne à tous les citoyens de l'Etat accès aux services d'information de la bibliothèque et à

l'Internet, quelles que soient leur localisation géographique ou leurs conditions économiques. Il fournit divers produits et services en ligne, des informations du gouvernement de l'Etat, un guide par matières sur les sites Internet, et des liens avec tous les types de bibliothèque du Delaware. (<http://www.lib.de.us>)

3.8.3 Accès du personnel

Le personnel de la bibliothèque doit avoir accès à l'Internet/au World Wide Web pour lui permettre d'assurer un meilleur service de conseil de lectures aux usagers. Le personnel doit recevoir une formation régulière à l'utilisation de l'Internet.

3.8.4 Navigateur d'information

Le rôle de la bibliothèque publique devient celui d'un médiateur, celui du portail du public pour l'information numérique, aidant ainsi les citoyens à dépasser la « fracture numérique » pour un avenir meilleur. Quant au bibliothécaire, il joue de plus en plus le rôle d'un « navigateur de l'information », assurant que l'utilisateur obtient une information exacte et fiable.

- ✓ Au Danemark, des bibliothèques régionales et locales produisent un Guide du Net des bibliothèques publiques, qui présente un choix de sites web évalués par les bibliothécaires. Un guide semblable pour les enfants et les jeunes adultes est en cours de production. (<http://www.fng.dk>)

3.9 Accès aux services

L'accessibilité physique est l'une des clés essentielles de l'efficacité des services de la bibliothèque publique. Des services de qualité ne servent à rien pour ceux qui sont dans l'incapacité d'y accéder. L'accès aux services doit être structuré de manière à ce qu'il soit le plus commode possible pour les usagers actuels et potentiels.

3.9.1 Localisation des implantations

Les bibliothèques publiques doivent être implantées à l'endroit qui est le plus pratique pour les résidents de la communauté. Si possible, elles devraient être situées près du centre des réseaux de transport et proche des zones d'activités communautaires, par exemple près des magasins, des centres commerciaux, des centres culturels. La bibliothèque publique peut, lorsque cela convient, partager des bâtiments avec d'autres services publics tels que des centres d'art, des musées, des galeries d'art, des centres communautaires ou des installations sportives. Cela peut contribuer à attirer les usagers et à engendrer des économies au plan du capital et des frais de fonctionnement.

La bibliothèque doit être bien visible et facilement accessible à pied, par des moyens de transport publics, lorsque ceux-ci existent, ou en véhicule privé. Dans les zones urbaines et suburbaines bien développées, une bibliothèque publique devrait être accessible en un quart d'heure environ en véhicule privé.

- ✓ A Singapour, les bibliothèques sont situées dans les centres villes des cités. Les bibliothèques pour enfants sont situées au rez-de-chaussée des immeubles, à cinq minutes à pied pour la plupart des enfants du quartier.

3.9.1 Horaires d'ouverture

Afin d'assurer le meilleur accès possible au service de la bibliothèque, celle-ci doit être ouverte aux heures qui conviennent le mieux à la population vivant, travaillant et étudiant dans la communauté.

3.10 Les bâtiments de la bibliothèque

Lorsqu'ils projettent de créer une bibliothèque, le bibliothécaire et l'organe de direction doivent, en général, considérer les éléments suivants :

- la fonction de la bibliothèque
- la taille de la bibliothèque
- les espaces dédiés
- les particularités de conception
- des rayonnages accessibles
- les panneaux indicateurs
- l'ambiance de la bibliothèque
- les équipements électroniques et audiovisuels
- la sécurité
- le parking

3.10.1 La fonction de la bibliothèque

La bibliothèque doit avoir un espace suffisant pour mettre en œuvre la gamme complète des services de bibliothèque qui sont compatibles avec son plan stratégique et qui répondent aux normes/principes directeurs locaux, régionaux ou nationaux.

3.10.2 La taille de la bibliothèque

La surface au sol nécessaire à une bibliothèque publique dépend de facteurs tels que les besoins uniques de la communauté, les fonctions de la bibliothèque, le niveau des ressources disponibles, la taille des collections, l'espace disponible et la proximité d'autres bibliothèques. Comme ces éléments varient significativement d'un pays à l'autre et entre différents projets de bâtiments, il est impossible de proposer une norme universelle pour l'espace requis par une bibliothèque publique. Des normes locales ont été mises au point et on a inclus dans un appendice les exemples de l'Ontario, au Canada et de Barcelone, en Espagne (voir l'Appendice 4, Normes du bâtiment de la bibliothèque).

3.10.3 Les espaces dédiés

La bibliothèque doit comprendre des espaces pour les services destinés aux adultes, aux enfants et aux jeunes adultes et pour l'usage familial. Elle doit viser à offrir un choix de documents qui satisfassent aux besoins de tous les groupes et individus de la communauté (voir chapitre 4, Développement des collections).

La gamme des fonctions assurées et de l'espace disponible pour chacune d'entre elles dépendra de la taille de la bibliothèque. Lorsque l'on planifie une nouvelle bibliothèque, il faut considérer qu'elle comprendra les éléments suivants :

- les collections, c'est-à-dire les livres, les périodiques, les collections spéciales, les enregistrements son et les cassettes vidéo, et les autres ressources non imprimées numériques ;
- un espace de lecture assis pour les adultes, les enfants et les jeunes adultes, qui servira pour la lecture de récréation, l'étude sérieuse, le travail en groupe et le tutorat. Il faut prévoir des salles calmes ;
- un espace pour abriter les collections spéciales ;
- des installations pour le personnel, c'est-à-dire un espace de travail comprenant des bureaux ou des stations de travail informatiques, un espace de repos pour manger et se relaxer durant les pauses, et des salles de réunion où les employés peuvent rencontrer leurs collègues et leurs supérieurs en privé ;
- une salle de réunion pour les groupes de la communauté, quelle que soit leur taille. Cette salle doit avoir un accès séparé aux toilettes et à l'extérieur, de sorte que les réunions puissent se tenir lorsque la bibliothèque est fermée ;
- des équipements technologiques comprenant des stations de travail destinées au public, des imprimantes, des stations CDROM, des photocopieurs, des lecteurs de microfilms/fiches, des machines à écrire et des installations pour écouter des enregistrements audio ;
- des équipements spéciaux, dont des casiers pour les atlas, des présentoirs à journaux, des étagères (à dictionnaires, pour les livres en libre-service, montées sur les murs), des vitrines, des classeurs, des casiers à cartes, etc. ;
- des espaces suffisants doivent être prévus pour la circulation tant pour le public que pour le personnel ; en général 15-20% pour les zones publiques ; 20-25% dans les zones du personnel ;
- dans les grandes bibliothèques un espace café, ouvert au public, est souhaitable ;
- il faut prévoir de la place pour les équipements mécaniques de la bibliothèque : ascenseurs, chauffage, ventilation, entretien, entreposage des instruments de ménage, etc.

3.10.4 Les particularités de conception

La bibliothèque doit garantir un accès aisé à tous les usagers, en particulier aux personnes souffrant de handicaps physiques et sensoriels. Il faut donc inclure les caractéristiques suivantes :

- l'extérieur de la bibliothèque doit être bien éclairé et bien identifié avec des signes visibles de la rue ;
- l'entrée de la bibliothèque doit être bien visible et située sur la partie du bâtiment vers laquelle se dirigent la plupart des usagers ;
- la bibliothèque doit viser à éliminer toutes les barrières à son utilisation
- il ne doit y avoir aucune particularité de conception qui limite la capacité d'un individu ou de groupes à utiliser une quelconque partie de la bibliothèque ;
- il convient, dans la mesure du possible, d'éviter les marches, à l'extérieur comme à l'intérieur du bâtiment ;
- le niveau de l'éclairage doit être conforme aux normes nationales et internationales ;

- les bibliothèques qui occupent deux étages ou plus doivent prévoir des ascenseurs proches de l'entrée et qui soient accessibles aux fauteuils roulants et aux poussettes ;
- des paniers ou des chariots peuvent être prévus dans les plus grandes bibliothèques ;
- la bibliothèque doit prévoir une installation pour le retour des documents lorsqu'elle est fermée. Les boîtes de dépôt en dehors des heures d'ouverture doivent être protégées du vol et de la pluie ;
- une bibliothèque doit procéder régulièrement à un audit « d'accessibilité » pour confirmer qu'il n'existe aucun obstacle à son utilisation ;
- il faut respecter, autant que possible, les normes locales, nationales ou internationales prescrivant l'accessibilité des bâtiments publics aux personnes handicapées.

3.10.5 Des rayonnages accessibles

Les documents doivent être présentés sur des rayonnages ouverts et placés à une hauteur permettant un accès facile pour les usagers. Tous les rayonnages devraient être ajustables et, de préférence, dotés de roues -que l'on puisse bloquer-, afin d'être facilement déplacés. Le mobilier de la section enfants doit être de taille appropriée. Les rayonnages doivent être à une hauteur et d'une largeur accessibles aux personnes utilisant un fauteuil roulant.

3.10.6 Les panneaux indicateurs

Les signes extérieurs de la bibliothèque non seulement identifient la fonction particulière du bâtiment, mais constituent aussi pour elle la forme la plus simple de publicité. Il faut donc concevoir avec soin la signalisation, afin de communiquer une image juste de la bibliothèque. Les parties intérieures de la bibliothèque doivent être clairement identifiées par une signalisation conforme aux normes professionnelles, de sorte que les usagers les reconnaissent facilement, par exemple le catalogue de la bibliothèque, les magazines, les services de référence, le secteur enfants, les toilettes, les stations Internet, les photocopieurs, etc. Les signes doivent être aussi, si nécessaire, en braille de même que dans les langues des groupes ethniques de la communauté. Un panneau indiquant les heures d'ouverture de la bibliothèque doit être bien visible de l'extérieur. A l'intérieur, on peut envisager d'installer des kiosques parlant afin d'aider tous les usagers à trouver leur chemin dans la bibliothèque. Il faut placer des panneaux indicateurs dans les rues voisines et dans le centre de la ville pour guider le public vers la bibliothèque.

3.10.7 L'ambiance de la bibliothèque

La bibliothèque doit offrir un environnement physique attrayant pour le public, qui comportera donc :

- un espace suffisant pour stocker et pour présenter les collections de la bibliothèque
- un espace suffisant, confortable et attractif pour que le public puisse utiliser commodément les services de la bibliothèque
- un espace suffisant pour que le personnel de la bibliothèque remplisse ses fonctions dans un environnement efficace et confortable

- assez d'espace et de flexibilité pour l'avenir

La bibliothèque doit être maintenue à une température confortable, grâce à un équipement de climatisation efficace. Le contrôle de l'humidité contribue à protéger les documents et à accroître le confort de la bibliothèque.

Les plus grandes bibliothèques peuvent inclure un café ouvert pendant les horaires d'ouverture de la bibliothèque ou seulement pour des occasions particulières. Une telle installation est parfois sous-traitée auprès d'un fournisseur commercial.

- ✓ A Singapour on introduit en ce moment le concept de bibliothèques « style de vie », qui comprennent un café, des postes pour écouter de la musique et une communauté virtuelle pour les étudiants. Toutes les bibliothèques restent ouvertes sept jours sur sept.

3.10.8 Equipements électroniques et audiovisuels

Comme l'une des fonctions majeures de la bibliothèque publique est de combler le fossé entre les riches et les pauvres en matière d'information, elle doit aussi offrir les équipements électroniques, informatiques et audiovisuels nécessaires ; c'est-à-dire des ordinateurs individuels avec une connexion Internet, des catalogues en accès public, des lecteurs de microformes, des magnétophones, des projecteurs de diapositives et des installations spéciales pour les malvoyants et autres handicapés physiques. L'installation électrique doit être moderne et aisément accessible en cas de modifications ultérieures. Elle doit être inspectée régulièrement.

3.10.9 Sécurité

Toutes les précautions doivent être prises pour garantir la sécurité du public et du personnel. Il faut prévoir des alarmes fumée et feu. L'emplacement des extincteurs et des sorties de secours doit être clairement indiqué. Le personnel doit recevoir une formation de secourisme, et une boîte à pharmacie doit être constamment disponible. Il faut procéder régulièrement à des exercices d'évacuation. Le directeur de la bibliothèque, en coopération avec les services de secours doit préparer un plan à mettre en action en cas d'incident sérieux, un incendie par exemple.

3.10.10 Parking

Là où les usagers se rendent à la bibliothèque en véhicule privé, il faut prévoir un parking sûr et bien éclairé, soit dans la bibliothèque soit proche d'elle, avec des espaces réservés pour les personnes handicapées. Si la bicyclette est un mode de transport habituel, il convient d'installer à l'extérieur de la bibliothèque des râteliers à bicyclettes.

Chapitre 4

Développement des collections

« Des prestations et des équipements spéciaux doivent y être prévus à l'intention de ceux qui ne peuvent, pour une raison ou une autre, utiliser les services et le matériel normalement fournis, par exemple les minorités linguistiques, les handicapés, les personnes hospitalisées ou incarcérées.

La bibliothèque publique doit répondre aux besoins de tous les groupes d'âge.

Elle doit recourir, pour les collections qu'elle constitue et les services qu'elle assure, à tous les types de médias appropriés et à toutes les technologies modernes aussi bien qu'aux supports traditionnels. Il est essentiel qu'elle satisfasse aux plus hautes exigences de qualité et soit adaptée aux besoins et au contexte locaux. Elle doit être à la fois reflet des tendances du moment et de l'évolution de la société, et mémoire de l'entreprise et de l'imagination humaines.

Les collections et les services ne doivent être soumis ni à une forme quelconque de censure idéologique, politique ou religieuse, ni à des pressions commerciales. »

(Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique. 1994)

4.1 Introduction

La bibliothèque publique doit offrir un accès égal pour tous à une gamme de ressources qui répond aux besoins de ses usagers en matière d'éducation, d'information, de loisirs et d'épanouissement personnel. Elle doit aussi permettre d'accéder au patrimoine de la société et mettre en place diverses ressources et expériences culturelles. Une interaction constante avec la communauté locale garantira que ces objectifs seront atteints.

4.2 Politique de gestion des collections

Chaque bibliothèque publique doit avoir mis par écrit une Politique de gestion des collections, qui a été approuvée par son organe de direction. Le but de cette politique est d'assurer une approche uniforme pour l'entretien et le développement des collections de la bibliothèque et l'accès à ses ressources.

Il est impératif que les collections ne cessent pas de se développer afin d'assurer à la population un choix constant de nouveaux documents et de répondre aux demandes de nouveaux services et à l'évolution de l'utilisation des services. A la lumière des avancées technologiques d'aujourd'hui, cette politique doit refléter non seulement les collections d'une bibliothèque, mais aussi les stratégies d'accès à l'information existant à travers le monde.

La politique de gestion des collections doit être fondée sur des normes de bibliothèque mises au point par des professionnels en relation avec les besoins et les intérêts des usagers locaux, et reflétant la diversité de la société. Cette politique doit définir les objectifs, le champ et le contenu de la collection, de même que l'accès à des sources externes.

- ✓ Dans certaines bibliothèques de la Fédération de Russie un conseil des lecteurs aide à mettre au point la politique d'acquisition.

4.2.1 Contenu de la politique

La politique en matière de collections résultera de déclarations universellement applicables et valables pour tous les services de bibliothèque, de principes généraux valables pour certains pays ou régions particuliers, et enfin d'éléments spécifiques à certains services de bibliothèque particuliers, comme suit :

- Eléments universels
 - L'article XIX de la Déclaration des Droits de l'homme
 - La déclaration de l'IFLA sur la liberté d'accès à l'information
 - Les déclarations sur la liberté intellectuelle, l'accès gratuit aux collections des bibliothèques
 - La liberté de l'information
 - La Convention internationale du droit d'auteur
 - Le Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique
- Eléments généraux
 - Les objectifs de la politique de gestion des collections et leur relation avec le plan d'entreprise de la bibliothèque
 - Les objectifs à long terme et à court terme
 - Les stratégies d'accès
 - L'historique de la collection et /ou de la bibliothèque
 - L'identification de la législation appropriée
- Eléments spécifiques
 - L'analyse des besoins de la communauté
 - Les priorités du service de bibliothèque
 - Les paramètres de la collection, dont les collections spéciales et les collections servant des besoins particuliers, tels que les documents multiculturels, les ressources, notamment en matière d'alphabétisation, pour les handicapés
 - Les principes et méthodes de sélection et d'élimination
 - L'allocation budgétaire
 - La responsabilité au sein de l'organisation pour le développement de la collection, la sélection et l'élimination
 - L'accès aux ressources électroniques, notamment l'accès aux périodiques, aux bases de données et autres sources d'information
 - Le rôle de la bibliothèque comme portail électronique de l'information
 - Les relations de coopération avec d'autres bibliothèques et organisations
 - Les politiques de préservation et de conservation
 - Les besoins en matière d'audit – accession, enregistrement, contrôle, éliminations, vente ou destruction
 - La responsabilité financière
 - La politique de dons
 - Les procédures de plaintes
 - Un plan de gestion des ressources estimant les besoins actuels et futurs des collections

- L'examen et l'évaluation de la politique

Ceci n'est pas une liste exhaustive, mais une seulement quelques questions qui méritent d'être considérées.

4.3 Gamme des ressources

La bibliothèque publique doit offrir une large gamme de ressources dans une variété de formats et en quantité suffisante pour répondre aux besoins et aux intérêts de la communauté. La culture de la communauté et de la société locales doit se refléter dans les collections. Les bibliothèques publiques doivent se tenir au courant des nouveaux supports et des nouvelles méthodes d'accès à l'information. Toutes les informations doivent être facilement accessibles, quel que soit leur support. Par ailleurs, le développement des sources et des ressources d'information locales est d'une importance vitale.

4.3.1 Collections

Les catégories suivantes de documents seront représentées dans une bibliothèque publique typique (liste non exhaustive) :

- fiction et non-fiction pour les adultes, les jeunes adultes et les enfants
- ouvrages de référence
- accès aux bases de données
- périodiques
- journaux locaux, régionaux et nationaux
- informations communautaires
- informations gouvernementales, notamment les informations par et à propos des administrations locales
- informations économiques
- ressources en histoire locale
- ressources généalogiques
- ressources dans la première langue de la communauté
- ressources dans les langues minoritaires de la communauté
- ressources dans les autres langues
- partitions musicales
- jeux d'ordinateur
- jouets
- jeux et puzzles
- documents pour l'étude

4.3.2 Formats

Les formats suivants peuvent être inclus dans la collection d'une bibliothèque publique, mais cette liste n'est pas exhaustive et de nouveaux supports apparaissent continuellement :

- livres, tant reliés que brochés
- brochures et autres opuscules
- journaux et périodiques, ainsi que coupures de presse
- informations numériques issues de l'Internet
- bases de données en ligne

- bases de données sur CD-ROM
- logiciels
- microformes
- cassettes audio et disques compacts (CD)
- DVD
- cassettes vidéo
- disques laser
- documents en gros caractères
- documents en braille
- livres audio
- livres électroniques
- posters

4.4 Développement des collections

Les collections complètent les services ; elles ne doivent pas être prises pour une fin en soi, à moins que leur objectif premier, tel qu'il est spécifié, soit de préserver et de conserver des ressources pour les générations futures.

De grandes collections ne sont pas synonymes de bonnes collections, en particulier dans le nouveau monde numérique. La pertinence d'une collection par rapport aux besoins de la communauté locale est plus importante que sa richesse.

Les dimensions d'une collection sont déterminées par de nombreux facteurs, notamment l'espace, les ressources financières, la population résidant dans la circonscription de la bibliothèque, la proximité par rapport à d'autres bibliothèques, le rôle régional des collections, l'accès aux ressources électroniques, l'évaluation des besoins locaux, le taux d'acquisition et d'élimination et la politique d'échange de stocks avec d'autres bibliothèques.

4.4.1 Critères des collections

Les critères principaux doivent être :

- une gamme de ressources qui pourvoit aux besoins de tous les membres de la communauté
- des formats de ressources qui permettent à tous les membres de la communauté de faire usage du service de bibliothèque
- un flux de nouveaux titres
- un flux de nouveaux livres
- un vaste choix de catégories dans le domaine de la fiction et une bonne couverture des sujets non fictionnels
- une offre de ressources non imprimées
- un accès à des ressources externes telles que les bibliothèques d'autres institutions, les bases de données électroniques, les sociétés locales, les départements du gouvernement ou les cultures orales de la communauté
- l'élimination de ce qui est ancien, abîmé, dépassé dans les livres, les ressources non imprimées et les sources d'information.

4.5 Principes d'entretien des collections

Toutes les bibliothèques publiques, de quelque taille qu'elles soient, contiennent des documents sur divers supports. Entretien la collection est un principe qui s'applique également à tous les documents, quel que soit leur support. Les documents en accès libre doivent être en bonne condition physique et contenir des informations à jour. Un stock restreint, mais de qualité, sera plus utilisé qu'un large stock comportant une grande proportion de vieux livres, abîmés et dépassés, au sein duquel les titres nouveaux risquent de se perdre parmi la multitude d'ouvrages médiocres. Utilisant des matériaux de référence dépassés, l'utilisateur peut se voir communiquer des informations inexactes.

Les documents sur support électronique complètent les collections de livres et, dans certains domaines, les remplacent. Les ouvrages de référence et les périodiques sur Internet et sur CD représentent une alternative aux supports imprimés.

4.5.1 Acquisitions et éliminations

La collection d'une bibliothèque est une ressource dynamique. Elle demande un flux constant de nouveaux matériaux et une sortie des vieux documents afin d'être toujours pertinente pour la communauté et d'une qualité acceptable.

Le taux d'acquisition est plus significatif que l'ampleur de la collection. Celui-ci est, souvent, largement déterminé par le montant du budget achat. Mais il peut aussi être influencé par d'autres facteurs, par exemple : le nombre de livres publiés dans les langues locales ; la population servie ; le degré d'utilisation ; la diversité multiculturelle et linguistique ; la répartition des groupes d'âge dans la communauté ; les besoins particuliers, notamment des handicapés et des personnes âgées et l'accès à l'information en ligne. Le volume et la qualité du stock doivent refléter les besoins de la communauté.

4.5.2 Réserves

Il peut être nécessaire de conserver une collection de livres anciens et moins utilisés sur des rayonnages non directement accessibles au public. Cette réserve ne devrait contenir que des livres encore utilisables présentement ou dans le futur et qui ne peuvent être remplacés ni trouvés sur un autre support. Elle pourrait comprendre les collections portant sur des thèmes particuliers qui continuent d'être utilisées régulièrement, mais non fréquemment, et les œuvres de fiction épuisées. Les livres contenant des informations dépassées ou qui sont dans un mauvais état et qui peuvent être remplacés, ceux-là doivent être éliminés et non conservés dans la réserve. Une méthode efficace consiste à maintenir un stock de réserve en coopération avec d'autres bibliothèques. L'entretien de ce stock doit être une activité régulière et permanente. Étant donné qu'une multitude d'informations est maintenant disponible sur Internet et les bases de données électroniques, les bibliothèques publiques n'ont plus besoin de conserver une réserve aussi importante qu'autrefois.

4.5.3 Prêts inter bibliothèques

Aucune bibliothèque ou service de bibliothèque ne sera jamais autosuffisant ; aussi, un système de prêt inter bibliothèques, efficient et effectif, représente-t-il une partie essentielle de tout service de bibliothèque publique. Au sein d'un service de bibliothèque comportant plusieurs points de distribution, un programme régulier

d'échange de stock entre les bibliothèques permettra d'utiliser au mieux le stock global et d'offrir aux usagers un plus grand choix de titres.

4.6 Normes pour les collections de livres

Les normes suivantes concernent les collections de livres. Les conditions locales et financières peuvent conduire à modifier les normes que nous proposons. Quand les ressources sont sévèrement limitées, elles seront considérées comme des objectifs à atteindre ; des stratégies à moyen et à long terme devront alors être mises en place pour rejoindre ces normes dans le futur.

- En règle générale, la collection de livres d'une bibliothèque en activité devrait comprendre entre 1,5 et 2,5 livres par habitant.
- Le stock minimal du plus petit point de service de bibliothèque ne devrait pas être inférieur à 2500 livres.

On pourra constituer les plus petites collections de la manière suivante : un tiers pour le secteur enfants, deux tiers pour les adultes (dont la moitié pour les œuvres de fiction et la moitié pour les ouvrages non-fiction). Dans les plus grandes collections, la proportion d'ouvrages non fictionnels aura tendance à augmenter. Ces ratios peuvent varier en fonction des besoins de la communauté locale et du rôle de la bibliothèque publique. Des collections servant les besoins des jeunes adultes doivent être constituées (voir les Principes directeurs de l'IFLA pour les services de bibliothèque destinés aux jeunes adultes). Si la bibliothèque joue un rôle éducationnel important, cela se reflétera naturellement dans la composition de son stock.

Quand on ne dispose pas de données fiables sur la population, d'autres méthodes seront nécessaires pour établir les normes de la collection. On pourra utiliser comme base la taille approximative de la communauté servie, la superficie de la bibliothèque et le nombre d'usagers actuels et anticipés. En comparant avec quelques bibliothèques servant des communautés comparables en importance et en composition, on arrivera à fixer un montant cible pour le volume de la collection et les ressources nécessaires pour l'entretenir.

4.7 Normes pour les équipements d'information électronique

On en est encore au tout début du processus de mise au point de normes pour les installations d'information électronique. On trouvera ci-dessous quelques exemples de standards actuels.

- ✓ Un point d'accès informatique pour 5000 habitants, telle est la norme utilisée au Canada.
- ✓ Une norme récemment formulée en Angleterre recommande que le total des stations de travail, notamment pour les catalogues en ligne qui sont à la disposition du public, ne soit pas inférieur à 0,7 pour 1000 habitants
- ✓ Dans le Queensland, en Australie, les normes suivantes sont recommandées :
- ✓ jusqu'à 50 000 habitants : 1 PC pour 5000 personnes

- ✓ au-delà de 50 000 habitants : 1 PC pour 50 000 personnes plus 1 PC pour chaque tranche de 10 000 personnes supplémentaires.

La moitié au moins des ordinateurs publics doit avoir une connexion Internet et tous seront pourvus d'une imprimante.

4.8 Programme de développement des collections pour les nouvelles bibliothèques

Pour déterminer les composants d'une collection initiale, il convient de procéder à une analyse démographique de la zone couverte par la nouvelle bibliothèque. On mettra au point des normes locales et régionales afin de prendre en compte les variations dans la population qui sera servie par la bibliothèque. Les normes qui suivent ne concernent que les livres. Pour les autres médias des standards supplémentaires seront nécessaires.

4.8.1 Phase de constitution

Dans les nouvelles bibliothèques, la collection de base doit servir les besoins généraux de la population de la zone de couverture. A cette étape, l'objectif sera d'offrir une gamme de ressources suffisamment large et approfondie pour répondre aux besoins généraux, plutôt qu'une collection complète. Le système de prêt inter bibliothèques doit alors être utilisé à son maximum pour compléter les collections en développement. Dans certains pays, on utilisera du matériel en provenance d'un centre national ou régional afin de compléter le stock local.

L'idéal serait qu'une nouvelle bibliothèque comporte une base minimale de 1 livre par habitant.

Lorsque cet objectif n'est pas réalisable, il faudra mettre en œuvre un plan de croissance modeste pour atteindre ce stock de base minimal dans un délai de trois ans. Dans cette phase de développement, il convient également d'inclure l'accès aux sources d'information électronique.

4.8.2 Phase de consolidation

Durant cette phase, on vise à accroître, à diversifier et à approfondir le stock. Les conditions spéciales de la population sont prises en compte et on développe les collections pour répondre plus en profondeur à ses besoins. Le facteur élimination de livres entre en jeu et le taux de croissance de la collection diminue tandis que les éliminations commencent à contrebalancer les acquisitions.

Une croissance de 2 livres par habitant serait un objectif modéré sur une période de 3 ans.

4.8.3 Phase de stabilisation

Les collections répondent aux besoins de la communauté en quantité, gamme et spécialisation. La qualité des collections est maintenue par un taux d'acquisition égal au taux d'élimination. Les nouveaux supports reçoivent une place au sein des collections dès qu'ils sont disponibles. En utilisant les technologies les plus modernes, on assure un accès à un très large choix de ressources.

4.8.4 Création de contenu

Le service de bibliothèque doit devenir un créateur de contenu et le protecteur des ressources de la communauté. La création de contenu inclut la publication de brochures d'information et le développement de contenu web donnant accès à des informations sur la bibliothèque ou détenues par elle sous forme imprimée. La bibliothèque se trouve alors en position de portail électronique pourvu de liens vers des pages web.

- ✓ A Wejle, au Danemark, 8 bibliothèques publiques coopèrent à la création d'un site web couvrant tous les événements culturels de la région. Ce site donne aussi des informations sur plus de 2000 associations locales et leur offre une présentation Internet pour promouvoir leurs activités. (<http://www.netopnu.dk>)

4.9 Taux d'acquisition et d'élimination

Quand il s'agit d'un stock de livres d'intérêt général dans une bibliothèque établie, on peut adopter les taux d'acquisition suivants :

Population	Livres par habitant, par année	Livres par 1000 habitants, par année
En dessous de 25 000	0.25	250
De 25 000 à 50 000	0.225	225
Plus de 50 000	0.20	200

Les exemples suivants suggèrent les dimensions du stock de livres pour différentes communautés.

Scénario 1

Bibliothèque établie servant une population de 100 000 personnes
Stock moyen de 200 000 volumes
Taux d'acquisition annuel de 20 000 volumes

Scénario 2

Bibliothèque établie servant une population de 50 000 personnes
Stock moyen de 100 000 volumes
Taux d'acquisition annuel de 11 250 volumes

Scénario 3

Bibliothèque établie servant une population de 20 000 personnes
Stock moyen de 40 000 volumes
Taux d'acquisition annuel de 5 000 volumes

4.9.1 Petites bibliothèques et bibliothèques mobiles

Ces taux d'acquisition seraient insuffisants pour répondre aux besoins des petites bibliothèques et des bibliothèques mobiles dont le stock est limité. Toutes les bibliothèques requièrent un certain stock minimal afin d'offrir un choix de livres assez large pour que les usagers puissent opérer une sélection. Le taux d'acquisition de 250 livres par 1000 habitants risque de ne pas être pertinent dans les points de service les plus petits, là où des limites physiques réduisent le niveau du stock en dessous du minimum recommandé de 2 500 volumes. Dans ce cas, les taux d'acquisition, de renouvellement ou d'échange doivent être basés sur la taille de la collection plutôt que sur celle de la population servie ; ils seront donc de l'ordre de 100% par an, voire plus. Dans ce type de situations, un système efficace de prêts inter bibliothèques s'avère indispensable.

4.9.2 Collections spéciales

Les taux généraux d'acquisition et d'élimination ne conviennent pas nécessairement à toutes les parties de la collection ou à quelques collections particulières, ou lorsque prévalent des circonstances spéciales. Dans ce cas, la politique de la collection doit refléter les besoins particuliers. Ci-dessous quelques exemples de ces exceptions :

- ressources indigènes – la bibliothèque publique joue un rôle pour conserver et promouvoir les collections de ressources relatives à la culture des populations autochtones, et pour en assurer la disponibilité ;
- ressources d'histoire locale – les matériaux relatifs à l'histoire de la localité doivent être activement collectés, préservés et mis à la disposition du public ;
- les bibliothèques se trouvant dans des communautés comportant une forte proportion de groupes particuliers, par exemple d'enfants, de retraités, de jeunes adultes, de peuples autochtones, de minorités ethniques ou de chômeurs, doivent refléter les besoins de ces groupes dans leurs collections et leurs services ;
- collections de référence – des matériaux de référence anciens doivent parfois être conservés comme données historiques pour la recherche.

Chapitre 5

Ressources humaines

« La bibliothèque publique doit être organisée efficacement et selon les normes en vigueur dans la profession.

Le bibliothécaire est un intermédiaire actif entre les utilisateurs et les ressources. Formation professionnelle et éducation permanente sont indispensables pour lui permettre d'assurer les services voulus. »

(Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique. 1994)

5.1 Introduction

Le personnel est une ressource vitale pour le fonctionnement d'une bibliothèque. En règle générale, les dépenses de personnel représentent une forte proportion du budget d'une bibliothèque. Si l'on veut fournir à la communauté le meilleur service possible, il est nécessaire de disposer de personnels bien formés et très motivés qui sauront faire un usage effectif des ressources de la bibliothèque et répondre aux demandes de la communauté. Les personnels doivent être en nombre suffisant pour assumer ces responsabilités.

La gestion du personnel de la bibliothèque est en elle-même une tâche importante. Tous les employés doivent avoir une compréhension claire de la politique du service de bibliothèque, des devoirs et des responsabilités bien définis, des conditions de travail réglementées et des salaires compétitifs avec ceux des postes similaires.

5.2 Les compétences du personnel de la bibliothèque

La bibliothèque publique est un service destiné à tous les membres de la communauté, et ceux-ci ont et auront des besoins variés et évolutifs. Le personnel de la bibliothèque publique aura besoin de toutes sortes de compétences et de qualités, et notamment des compétences inter-personnelles, des connaissances sociales, une aptitude au travail d'équipe, au leadership et des compétences dans le domaine des pratiques et procédures de l'organisation. Les qualités et compétences fondamentales requises du personnel de la bibliothèque publique peuvent être définies comme suit :

- la capacité à communiquer positivement avec les gens
- la capacité à comprendre les besoins des usagers
- la capacité à coopérer avec les individus et les groupes de la communauté
- la connaissance et la compréhension de la diversité culturelle
- la connaissance des documents qui forment le fonds de la bibliothèque et de la manière d'y avoir accès
- une compréhension et une sympathie pour les principes du service public
- la capacité de travailler avec les autres pour fournir un service efficace de bibliothèque
- des compétences organisationnelles, avec la flexibilité requise pour identifier et mettre en œuvre les changements
- de l'imagination, de la vision et une ouverture aux nouvelles idées et pratiques
- la capacité à changer de méthodes de travail pour répondre à des situations nouvelles
- la connaissance des technologies de l'information et de la communication.

5.3 Catégories de personnel

On trouve dans les bibliothèques publiques les catégories de personnel suivantes :

- des bibliothécaires qualifiés
- des assistants bibliothécaires
- des personnels spécialisés
- des personnels de soutien

Dans certains pays, il existe une catégorie supplémentaire, celle de technicien de bibliothèque ou de para-professionnel, pourvu d'un niveau de qualification intermédiaire.

Les personnels de toutes les catégories doivent être employés à plein temps ou à temps partiel. Dans certains pays, deux personnes ou plus partagent un poste unique, une pratique connue sous le nom de « partage de travail ». Cela permet d'employer et de retenir des personnels expérimentés qui pourraient ne pas être à même de travailler à plein temps.

5.3.1 Bibliothécaires qualifiés

Les bibliothécaires qualifiés sont des professionnels qui ont obtenu un diplôme de second ou de troisième cycle d'université en études de bibliothéconomie et d'information. Un bibliothécaire conçoit, planifie, organise, met en œuvre, gère et évalue les services de bibliothèque et d'information afin que ceux-ci répondent aux besoins des usagers. Ces responsabilités comprennent le développement des collections, l'organisation et l'exploitation des ressources, les conseils et l'assistance aux usagers pour les aider à trouver et à utiliser l'information et le développement de systèmes qui faciliteront l'accès aux ressources de la bibliothèque. Les bibliothécaires qualifiés auront des contacts réguliers avec des membres de la communauté qu'ils servent. L'équipe de professionnels devra comprendre des personnels possédant une expertise dans des domaines spécifiques, des bibliothécaires pour enfants par exemple, des responsables information et des bibliothécaires spécialisés dans les ouvrages de référence.

On trouvera ci-dessous une liste des fonctions du bibliothécaire qualifié. Cette liste n'est pas exhaustive, et il est peu probable que le bibliothécaire entreprendra toutes ces activités simultanément :

- analyser les besoins en ressources et en information de la communauté
- formuler et mettre en œuvre une politique de développement du service
- planifier des services pour le public et participer à leur mise en place
- récupérer l'information et la présenter
- répondre aux demandes de références et d'information en se servant du matériel approprié
- aider les usagers à utiliser les ressources et l'information de la bibliothèque
- mettre sur pied des services destinés aux besoins de groupes spéciaux, par exemple des enfants
- créer et maintenir des bases de données répondant aux besoins de la bibliothèque et de ses usagers
- concevoir des services et des systèmes de bibliothèque et d'information qui répondent aux besoins du public
- développer une politique d'acquisition pour les ressources de la bibliothèque
- gérer et administrer les systèmes de bibliothèque et d'information

- cataloguer et classer les documents de la bibliothèque
- promouvoir les services de la bibliothèque
- évaluer les services et les systèmes de la bibliothèque et mesurer leur performance
- choisir, évaluer, gérer et former le personnel
- établir le budget
- formuler la planification stratégique
- participer à la conception et à l'implantation de nouvelles bibliothèques ou de bibliothèques rénovées et de bibliothèques mobiles
- se tenir informé des derniers développements dans le domaine de la bibliothéconomie et des services d'information, notamment des technologies en rapport avec ces développements.

5.3.2 Assistants de bibliothèque

Les responsabilités de l'assistant de bibliothèque incluent les fonctions de circulation et les tâches opérationnelles de la bibliothèque telles que la mise en rayonnage, la vérification des rayonnages, le traitement des documents de la bibliothèque, la saisie des données, le classement, le support secrétariat et le travail basique d'enquête auprès des lecteurs. Les assistants de bibliothèque sont les personnes avec lesquelles le public sera en contact le plus souvent. Il est donc essentiel qu'ils aient un haut niveau de compétences en matière de communication interpersonnelle et qu'ils aient reçu une formation appropriée.

5.3.3 Personnel spécialisé

Il arrive que les grandes bibliothèques publiques emploient des spécialistes en charge de fonctions spécifiques, des managers de systèmes informatiques par exemple, ou du personnel spécialisé dans l'administration, les finances, la formation et le marketing. Les spécialistes ont en général un diplôme dans leur spécialité plutôt qu'en bibliothéconomie.

5.3.4 Personnel de soutien

Le personnel de soutien comprend les gardiens, les femmes de ménage, les chauffeurs et le personnel de sécurité. Ces fonctions sont importantes car elles contribuent au bon fonctionnement du service de bibliothèque. Ces personnels doivent être considérés comme une partie intégrante du personnel de la bibliothèque.

5.3.5 La composition du personnel

La composition du personnel doit, autant que possible, refléter celle de la population servie. Lorsque, par exemple, il existe dans la communauté un bon nombre de ressortissants d'un groupe ethnique particulier, le personnel de la bibliothèque doit comprendre des membres de ce groupe. Ceci démontrera que la bibliothèque est un service destiné à tous les membres de la communauté locale et contribuera à attirer des usagers de toutes les sections du public.

5.4 Normes éthiques

Le personnel de la bibliothèque publique doit respecter un code moral très strict dans ses relations avec le public, les autres membres du personnel et les organismes extérieurs.

Tous les membres du public doivent être traités sur une base d'égalité, et tous les efforts doivent être déployés pour assurer que les informations offertes sont aussi complètes et exactes que possible. Il ne faut pas que les bibliothécaires laissent leurs attitudes et opinions personnelles déterminer quels membres du public seront servis et quels documents seront choisis et présentés. Si la bibliothèque doit répondre aux besoins de tous les membres de la communauté, il faut que le public ait confiance dans l'impartialité de son personnel. Dans certains pays, les associations de bibliothèques ont mis au point des codes éthiques, qui pourront servir de modèles pour introduire ailleurs des codes similaires. On trouvera sur le site web de l'IFLA/FAIFE une présentation détaillée de plus de vingt codes éthiques à l'intention des bibliothécaires de divers pays. (<http://www.faife.dk/ehitics/codes.htm>)

5.5 Les devoirs du personnel de la bibliothèque

Faire fonctionner une bibliothèque est un travail d'équipe qui suppose une relation étroite entre tous les membres du personnel. Il importe, cependant, que les employés soient affectés à des postes essentiellement en rapport avec leurs compétences et leurs qualifications. Ce serait un gaspillage de ressources, par exemple, que des bibliothécaires qualifiés s'occupent de fonctions routinières de circulation. Pour la même raison, il n'est pas indispensable d'avoir un bibliothécaire qualifié dans chaque bibliothèque, sans tenir compte de sa taille ou du taux de circulation des documents. De petites bibliothèques, avec des horaires d'ouverture limités, ne requièrent pas la présence permanente d'un bibliothécaire qualifié. Elles doivent être, en revanche, supervisées par un membre du personnel qualifié. Tous les usagers doivent avoir la possibilité de contacter un bibliothécaire qualifié. Au moment de leur embauche, il faut faire signer à tous les employés un contrat précisant clairement leurs devoirs et leurs responsabilités. Ces contrats ne pourront être modifiés sans l'accord de l'employé concerné.

5.6 Niveau des effectifs

Le nombre d'employés requis dans un service de bibliothèque dépendra de divers facteurs, par exemple le nombre de bâtiments de la bibliothèque, leurs dimensions et leur disposition, le nombre de départements dans chaque bâtiment, le niveau d'utilisation, les services offerts au-delà de la bibliothèque et les besoins en personnel spécialisé. Si certains services sont assurés ou complétés par une agence centrale nationale ou régionale, cela aura naturellement un impact sur le nombre d'employés requis au niveau local. Le montant des ressources financières est aussi un facteur critique. En tenant compte de ces différences locales, on peut recommander le niveau des effectifs suivant (excluant le personnel de soutien) :

- Un employé à temps complet pour une population de 2 500 habitants
- Les bibliothécaires qualifiés doivent représenter un tiers du personnel (en excluant le personnel de support).

Ce sont là des recommandations de base, susceptibles d'être affectées par les circonstances locales. Quand on ne dispose pas de données démographiques fiables, les effectifs seront déterminés en fonction des dimensions de la bibliothèque, de l'éventail de ses fonctions et du nombre de ses utilisateurs. Pour mettre en place des effectifs appropriés à un service de bibliothèque, une autre méthode consiste à prendre comme référence des bibliothèques d'importance comparable et aux caractéristiques similaires.

5.7 Education des bibliothécaires

Les bibliothécaires qualifiés auront obtenu dans un institut de bibliothéconomie un diplôme de second ou de troisième cycle universitaire en études de bibliothéconomie et d'information. Pour garantir qu'ils demeurent informés des développements les plus récents, il faut que les bibliothécaires s'astreignent à un processus de formation professionnelle et d'éducation permanente, sur une base formelle et informelle. Il est important que les bibliothécaires maintiennent un lien étroit avec l'institut de bibliothéconomie de leur pays et soient bien informés du contenu des cours. Toutes les fois que cela est possible, ils devraient participer au travail de l'institut, par exemple en y donnant des conférences, en aidant à interviewer les futurs étudiants et autres formes appropriées de coopération.

5.8 Formation

La formation est un élément essentiel de la vie d'une bibliothèque publique. Un programme planifié et permanent de formation du personnel à tous les niveaux inclura les employés à temps complet et à temps partiel. Le développement rapide des technologies de l'information ne fait que renforcer la nécessité d'une formation régulière, laquelle soulignera l'importance du travail en réseau et de l'accès aux autres sources d'information. Le personnel spécialisé et le personnel de soutien doivent suivre un stage d'accueil et d'orientation expliquant les fonctions et l'objet de la bibliothèque publique

- Il est recommandé de consacrer à la formation de 0,5% à 1% du budget total de la bibliothèque.

5.8.1 Mentors

Une méthode efficace et économique pour assurer la formation consiste à introduire un système de « mentor ». Chaque employé nouveau travaille avec un collègue plus expérimenté qui lui donne des conseils et une formation. Le mentor doit être capable de renseigner le nouveau membre du personnel sur toutes les questions relatives à son travail et à son emploi. Une liste de contrôle sera établie pour s'assurer que la formation est bien mise en œuvre.

5.8.2 Contacts

En plus de la formation dispensée sur le lieu de travail, les employés devraient avoir la possibilité de suivre des cours et d'assister à des conférences en rapport avec leur capacité à remplir leur fonction. Le personnel doit être encouragé à prendre une part active à l'association des bibliothèques, car cela crée des liens avec les membres d'autres bibliothèques et permet d'échanger des idées et des expériences. On pourrait aussi organiser des échanges de personnel avec d'autres bibliothèques du même pays ou avec des bibliothèques similaires dans un autre pays ; ce serait une expérience précieuse pour toutes les personnes concernées.

5.9 Développement de carrière

Si l'on veut motiver et retenir les personnels expérimentés, il faut qu'il y ait à tous les niveaux des possibilités de développement de carrière. Il convient de mettre en place un système d'évaluation des performances qui donnera aux employés une évaluation de leur performance et des conseils pour améliorer et développer leurs compétences. Ce sera également l'occasion d'examiner le déroulement de leur carrière.

5.10 Conditions de travail

Tous les employés de la bibliothèque doivent bénéficier de conditions de travail satisfaisantes ; les conditions de l'emploi seront clairement spécifiées dans le contrat de travail remis à tout nouvel employé lors de son recrutement. Les salaires doivent correspondre aux caractéristiques du poste de travail et être compétitifs avec les salaires des emplois similaires dans la communauté.

5.10.1 Santé et sécurité

La santé et la sécurité du personnel doivent être une priorité et il faut mettre en place une politique et des procédures pour réduire les risques. Il convient de faire attention aux éléments suivants :

- de bonnes conditions de travail pour le personnel
- un mobilier et des équipements conçus ergonomiquement
- la disponibilité de matériels techniques pour les employés ayant des besoins spéciaux et des handicaps
- la mise au point de plans d'évacuation qui soient testés régulièrement
- les risques identifiés de santé et de sécurité qui doivent être corrigés à la première opportunité
- s'assurer que tous les équipements et le câblage sont conformes aux normes de sécurité reconnues
- créer un comité pour la santé et la sécurité du personnel
- désigner et former des employés à être responsables des premiers soins et de la lutte anti-incendie
- fournir aux employés des dispositifs de sécurité, particulièrement quand ils travaillent de nuit ou hors de la bibliothèque
- donner une formation supérieure en conduite aux employés qui conduisent les véhicules de la bibliothèque
- fournir des vêtements protecteurs en cas de besoin
- limiter le poids des cartons et des charges sur les chariots à livres.

Les bibliothèques publiques sont souvent ouvertes pendant de longues heures, y compris les soirées et les week-ends. En établissant les horaires des employés, il faut veiller à ce que leurs heures de travail leur laissent assez de temps libre, à des moments appropriés, pour se consacrer à leurs activités sociales. Il est essentiel de maintenir et d'encourager de bonnes relations de travail avec le personnel.

5.10.2 Comportement antisocial

Comme dans tout bâtiment ouvert au public, les employés de la bibliothèque seront quelquefois confrontés à des usagers se comportant de manière désagréable et

antisociale. Le personnel doit être formé à réagir à ce type de situation et disposer de systèmes d'alarme pour avertir d'autres employés. Les cadres de direction doivent être immédiatement disponibles pour assister le personnel. Il faut établir et conserver des rapports complets sur de tels incidents. Pour aider la bibliothèque à faire face à ces situations, il convient de mettre en place un système de soutien impliquant des employés d'autres agences, par exemple des travailleurs sociaux.

5.11 Bénévoles

Lorsque, pour aider le personnel, une bibliothèque utilise l'aide bénévole de membres de la communauté, il faut que soient précisées dans un document écrit les tâches de ces bénévoles et leur relation avec le personnel régulier de la bibliothèque. Les bénévoles ne doivent pas être utilisées comme des substituts au personnel salarié.

Chapitre 6

La gestion et le marketing des bibliothèques publiques

« Une politique claire doit présider à la définition des objectifs, des priorités et des services en fonction des besoins de la communauté locale. La bibliothèque publique doit être organisée efficacement et selon les normes en vigueur dans la profession ».

(Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique. 1994)

6.1 Introduction

Une bibliothèque publique est une organisation dynamique travaillant avec d'autres institutions et avec des individus pour offrir une gamme de services de bibliothèque et d'information qui répondent aux besoins variés et évolutifs de la communauté. Pour être efficace, elle requiert des managers et un personnel expérimentés, flexibles et bien formés, capables de se servir d'une série de techniques de gestion. Ce chapitre est consacré aux éléments essentiels du management de la bibliothèque publique.

6.2 Compétences en matière de gestion

Le management d'une bibliothèque publique demande des compétences nombreuses et variées :

- avoir du leadership et de la motivation
- maintenir de bonnes relations avec les organes de direction et de financement
- planifier
- construire et entretenir des connexions avec d'autres organismes
- négocier et gérer le budget
- gestion du personnel
- planning et développement des systèmes de bibliothèque
- gestion des changements
- marketing et promotion
- liaisons avec la communauté et lobbying

6.2.1 Leadership et motivation

Le directeur de la bibliothèque joue un rôle vital quand il fait la promotion de la bibliothèque publique comme partie intégrante d'une infrastructure internationale, nationale et locale. Il doit s'adresser aux hommes politiques et aux parties prenantes à tous les niveaux afin de garantir qu'ils sont bien conscients de l'importance des bibliothèques publiques et d'attirer un financement suffisant pour leur fonctionnement et leur développement. Le directeur de la bibliothèque doit s'assurer que les autorités publiques ont connaissance des nouveaux développements susceptibles d'influer sur les services de la bibliothèque publique et ont compris que le service de bibliothèque est un acteur essentiel quand il s'agit de fournir un accès aux nouveaux services.

Le directeur de la bibliothèque a la responsabilité de motiver le personnel et d'insuffler énergie, vitalité et force dans le service de bibliothèque. Il joue un rôle clé en gérant le développement des équipements physiques et en assurant que le meilleur usage est fait des ressources, y compris de la technologie de l'information, afin de

permettre au service de bibliothèque de répondre aux besoins de la communauté en matière de bibliothèque et d'information.

6.2.2 Relations avec les organes de direction et de financement

Pour réaliser ses objectifs, la bibliothèque publique a besoin d'un financement adéquat et continu. Il est très important que le directeur de la bibliothèque établisse et maintienne une relation étroite et positive avec les organismes dont dépendent le service de bibliothèque et son financement. Le directeur de la bibliothèque, en tant que chef du service de bibliothèque publique, doit avoir un accès direct au conseil ou au comité qui est responsable de ce service. En plus des réunions officielles, il devrait entretenir des relations informelles avec des membres du conseil de direction et les tenir informés régulièrement des développements actuels et futurs du service de bibliothèque.

6.2.3 Planning

Le planning garantit que :

- la bibliothèque répond aux besoins de la communauté
- le conseil de direction, les cadres et le personnel comprennent ce que la bibliothèque tente de réaliser
- les fonds de la communauté sont dépensés d'une manière responsable et efficace
- la continuité du service est maintenue quels que soient les changements du personnel
- comme de nouveaux services sont mis en place, la bibliothèque élargit les attentes de la communauté
- la bibliothèque est capable de répondre efficacement aux changements.

Il est nécessaire de déterminer les buts de la bibliothèque publique, ses objectifs à court et à long terme, ses stratégies et de mesurer sa performance si l'on veut assurer un service de bibliothèque équitable, effectif et efficace auquel ont accès tous les secteurs de la communauté. Des plans stratégiques et opérationnels doivent être formulés, documentés et adoptés.

Le planning ne doit pas être mis au point en circuit fermé, mais en collaboration avec les organes de direction et de financement, le personnel de la bibliothèque et les clients actuels et potentiels. Le plan stratégique doit être focalisé sur le client, et devrait comporter les éléments suivants :

- le bilan des réalisations
- l'analyse des besoins
- l'identification des priorités et des buts à court terme
- la mise au point de stratégies pour atteindre ces buts
- l'identification des facteurs de réussite essentiels
- l'allocation du budget
- le déploiement des ressources afin de réaliser une performance optimale
- la mesure et l'évaluation de la performance input-output
- la réévaluation des besoins et des politiques

6.2.4 Planning opérationnel

Un plan opérationnel est nécessaire pour s'assurer que les activités de la bibliothèque sont bien axées sur les priorités et les buts identifiés dans le plan stratégique ; il devrait refléter les éléments suivants :

- le service les usagers comme axe
- la mise en œuvre des priorités et des buts du plan stratégique
- la formation des éléments opérationnels des stratégies convenues
- la mise au point d'objectifs clairement identifiés, à atteindre dans un laps de temps raisonnable
- la définition des produits que l'on peut réaliser pour un certain niveau d'intrants
- la participation du personnel qui conduit les activités de la bibliothèque
- la ventilation des responsabilités à des membres identifiés du personnel
- un programme de surveillance, d'évaluation et de modification du plan à intervalles réguliers.

Des arrêtés municipaux ou une législation locale, des politiques et des procédures spécifiques seront peut-être nécessaires ; ils doivent être formulés correctement, documentés et communiqués à tous ceux qui sont concernés. Le processus de gestion comportera également un plan d'entreprise et de marketing, des enquêtes de marché, des analyses des besoins de la communauté et des enquêtes sur les usagers et les non-usagers.

Planifier pour le futur implique des changements et de la flexibilité ; il convient de minimiser l'impact de la transition sur les services, le personnel et les usagers. Si l'on veut réaliser un changement effectif, il faut que toutes les parties prenantes participent au processus de changement.

6.3 Construction et entretien de réseaux

Le directeur de la bibliothèque doit faire en sorte que des réseaux soient mis en place et maintenus au niveau national, régional et local, en utilisant le cas échéant les technologies de l'information et de la communication. Cela permettra de mettre à la disposition de l'utilisateur, au niveau local, une très vaste gamme de ressources. Le directeur de la bibliothèque devrait aussi entretenir de bonnes relations de travail avec d'autres institutions de la communauté, comme les écoles, les départements des autorités locales, des associations bénévoles – ceci pour l'intérêt des usagers et pour confirmer la place de la bibliothèque publique au centre des activités de la communauté. Partout où cela est possible, il faut également que la bibliothèque joue un rôle actif au sein de la structure de l'organisation mère.

6.4 Gestion financière

La gestion et le planning financiers sont des éléments clés qui permettront que la bibliothèque fonctionne efficacement (performance optimale), économiquement (coût minimal) et utilement (pour un bénéfice maximum). Pour réaliser ces objectifs, le directeur de la bibliothèque devrait :

- chercher le moyen d'améliorer le niveau de financement par les autorités nationales, régionales ou locales, ou par d'autres bailleurs de fonds ;

- préparer un business plan de 3-5 ans basé sur le plan à long terme de la bibliothèque et intégrant les demandes de fonds ;
- allouer les fonds pour soutenir les activités identifiées dans la déclaration de principe de la bibliothèque et fondées sur les priorités fixées précédemment ;
- établir des partenariats, quand cela est possible, pour des achats coopératifs, afin de maximiser l'utilisation de fonds disponibles ;
- calculer le coût de chaque activité et programme afin de faciliter le planning futur
- avoir une politique de renouvellement des équipements ;
- évaluer et mettre en œuvre des techniques automatisées, là où cela est possible, afin d'accroître l'efficacité ;
- introduire un système qui garantisse que tous les employés responsables d'une partie du budget assument l'entière responsabilité des dépenses qu'ils ont engagées
- améliorer la productivité et l'efficacité du personnel.

6.5 Gestion des ressources de la bibliothèque

L'achat du matériel de la bibliothèque – livres, etc.- représente un poste important du budget. Le directeur de la bibliothèque doit s'assurer que ces fonds sont dépensés à bon escient et en respectant les priorités convenues, que le matériel est conservé et mis à la disposition des usagers pour le plus grand bénéfice de ceux-ci.

6.6 Gestion du personnel

Le personnel est un élément essentiel des ressources de la bibliothèque et, normalement, les salaires sont le plus gros poste budgétaire. Si l'on veut que les employés travaillent efficacement, soient fortement motivés et satisfaits de leur emploi, il est très important que la gestion du personnel soit sensible, conséquente et fondée sur de bons principes. On trouvera ci-dessous quelques-uns de ces principes :

- une procédure équitable pour les nominations. Les caractéristiques du travail et de la personne doivent être arrêtées avant que la vacance du poste ne soit officialisée.
- Les interviews doivent être conduites de manière non discriminatoire pour tous les candidats. Les nominations seront fondées uniquement sur un jugement professionnel et l'aptitude à l'emploi, sans qu'intervienne un quelconque autre facteur.
- Une bonne communication entre les employés à tous les niveaux est essentielle. Les dirigeants doivent faire régulièrement le point sur les systèmes de communication interne pour s'assurer que le personnel est bien informé des politiques et des procédures du service de bibliothèque.
- Le personnel doit avoir la possibilité de prendre part à la mise au point de la politique générale et des procédures opérationnelles. Il faut encourager l'initiative, afin de tirer le meilleur parti des compétences et de l'expérience des employés. S'ils participent au processus de prise de décision, ils auront l'impression de « posséder » les politiques et les procédures du service.
- On pourra adopter les principes de « l'action affirmative », notamment en créant des postes pour les zones à besoins spéciaux.

6.7 Planification et développement des systèmes de bibliothèque

Pour faire l'usage le plus efficace de ses ressources, la bibliothèque publique aura besoin de nombreux programmes, pour le contrôle de la circulation des documents par exemple, la

gestion financière, les communications internes. Il est du devoir du directeur de la bibliothèque de s'assurer que des programmes appropriés sont introduits et mis en œuvre, si nécessaire, avec l'aide de spécialistes. Le personnel recevra une formation dans l'utilisation de ces programmes, dont l'efficacité doit être contrôlée régulièrement.

6.8 La gestion du changement

Comme nombre d'autres institutions, les bibliothèques publiques traversent présentement une période de mutations sans précédent, en raison du développement rapide des technologies de l'information et des changements socio-démographiques. Pour les bibliothèques publiques, c'est une extraordinaire opportunité, car l'une de leur principales fonctions est justement d'offrir des informations. C'est en même temps un défi pour le personnel et les dirigeants, qui doivent faire en sorte que les changements soient introduits le plus rapidement possible, mais avec le minimum de pressions sur le personnel et l'organisation. Les dirigeants de la bibliothèque doivent être conscients des conséquences induites par des changements continus et fondamentaux et élaborer des méthodes pour y faire face.

6.8.1 Planifier pour l'avenir

La direction de la bibliothèque doit se tenir informée des développements intervenant en bibliothéconomie et ailleurs, et qui risquent d'avoir un impact sur le service de bibliothèque. Il lui faut prendre le temps de lire et d'étudier pour être à même d'anticiper l'effet de ces changements, en particulier technologiques, sur la forme future du service. Il convient aussi de s'assurer que les décideurs et les autres employés sont bien informés des développements futurs.

6.9 Délégation

Le directeur de la bibliothèque est responsable, en dernière analyse, du service de la bibliothèque publique, aux côtés du conseil de direction. Cependant, tous les employés qui ont la responsabilité de ressources de la bibliothèque – documents, personnel ou locaux- jouent en fait un rôle de manager ; cette réalité doit être reconnue par le directeur et les employés concernés. Il faut qu'ils reçoivent une formation en matière de gestion et qu'ils participent, autant que possible, à l'élaboration de la politique générale de la bibliothèque. Les responsabilités doivent être déléguées au personnel jusqu'à un niveau approprié. Il convient de préciser quelles responsabilités sont déléguées et comment les employés rendent compte aux cadres supérieurs. Les personnels doivent recevoir une formation afin qu'ils puissent assumer efficacement les responsabilités qui leur sont déléguées. Un tel système de délégation permet de tirer le meilleur parti des compétences et de l'expérience de toutes sortes d'employés et ouvre des possibilités de développement professionnel. Il accroît le nombre des personnes qui sont pleinement intégrés dans le fonctionnement du service de bibliothèque, améliore la satisfaction au travail et prépare le personnel pour des promotions ultérieures, quand l'opportunité s'en présentera.

6.10 Outils de gestion

Il existe une vaste palette d'instruments de gestion utilisables dans une bibliothèque publique. Leur pertinence dépendra d'un certain nombre de facteurs, notamment du contexte culturel, de la taille et des caractéristiques du service, du style de management des autres départements du même organisme, et finalement de l'expérience et du financement

disponibles. Les outils suivants conviendront cependant aux bibliothèques publiques dans presque toutes les situations :

- l'analyse des besoins de la communauté
- le monitoring et l'évaluation
- la mesure des performances

6.10.1 Analyse des besoins de la communauté

Si la bibliothèque publique doit offrir des services qui répondent aux besoins de la communauté tout entière, il faut connaître l'ampleur de ces besoins. Et comme les besoins et les attentes évoluent, il est nécessaire de répéter ce processus à intervalles réguliers, par exemple tous les cinq ans. L'évaluation des besoins d'une communauté est un processus au cours duquel la bibliothèque collecte des informations détaillées sur la communauté locale et ses besoins en matière de bibliothèque et d'information. La planification et la politique générale seront fondées sur les résultats de cette enquête et l'on obtiendra de la sorte une adéquation entre les services et les besoins. Dans certains pays, la préparation d'une évaluation des besoins de la communauté est prévue par les autorités locales. L'information à rassembler comprendra :

- les informations socio-démographiques sur la communauté locale, par exemple le profil par groupes d'âge et par sexe, la diversité ethnique, le niveau d'éducation
- des données sur les organisations présentes dans la communauté, comme les institutions d'enseignement, les centres de soins, les hôpitaux, les établissements pénitenciers, les associations de bénévoles
- des informations sur les entreprises et le commerce dans la localité
- la zone de couverture de la bibliothèque, c'est-à-dire où habitent les usagers par rapport à la bibliothèque
- la structure des transports dans la communauté
- les services d'information offerts par d'autres organismes dans la communauté.

Ceci n'est pas une liste exhaustive et une recherche approfondie s'imposerait si l'on voulait savoir quelles sont les informations requises pour formuler une évaluation des besoins d'une communauté dans toutes les situations. Pourtant, le principe de préparer un profil de la communauté est universel, quel que soit le contexte local ; il permettra au bibliothécaire et au conseil de direction de planifier la promotion et le développement des services sur la base des besoins de la communauté. Cette évaluation devra être complétée régulièrement par des enquêtes clientèle pour savoir quels sont les services de bibliothèque et d'information que le public souhaite et comment les usagers jugent les services qui leur sont offerts. Le travail d'enquête est une technique spécialisée, et, lorsque les ressources le permettent, on obtiendra un résultat plus objectif en recourant aux services d'une société extérieure.

6.10.2 Monitoring et évaluation

A mesure que le service de bibliothèque s'approche de ses buts, la direction doit assumer ses responsabilités en matière de contrôle financier, de monitoring et d'évaluation des activités de la bibliothèque. Il faut que la direction surveille en permanence la performance du service de bibliothèque, afin de s'assurer que les

stratégies et les résultats opérationnels réalisent bien les objectifs fixés. Des données statistiques permettant d'identifier des tendances doivent être collectées. L'enquête sur les besoins de la communauté et sur leur satisfaction, ainsi que les indicateurs de performance, sont de précieux instruments pour juger les réussites de la bibliothèque. Il faudrait mettre au point des techniques mesurant la qualité des services et leur impact sur la communauté. Tous les programmes et les services seront évalués régulièrement pour vérifier qu'ils :

- réalisent les objectifs déclarés de la bibliothèque
- sont effectivement et régulièrement fournis
- répondent aux besoins de la communauté
- sont capables de satisfaire à des besoins évolutifs
- ont besoin ou non d'être améliorés, réorientés ou redéfinis
- reçoivent un financement suffisant
- sont d'un bon rapport coût/efficacité.

Il convient également d'évaluer constamment les procédures et les processus de fonctionnement de la bibliothèque et de les rectifier pour en accroître l'efficacité.

6.10.3 Indicateurs de performance

Si l'on veut évaluer et améliorer l'efficacité et la qualité du service, il est nécessaire de disposer d'informations de performance fiables. Les statistiques qui seront collectées relativement aux ressources, au personnel, aux services, à la circulation, aux activités, etc. serviront à mieux planifier, montreront l'esprit de responsabilité de la direction et, en l'informant, l'aideront à prendre les bonnes décisions.

On trouvera ci-après les indicateurs de performance essentiels servant à évaluer et à contrôler la réalisation des objectifs de la bibliothèque.

Indicateurs d'usage :

- Nombre de prêts par habitant
- Nombre de visites de la bibliothèque par habitant
- Nombre d'inscriptions en pourcentage de la population
- Nombre de prêts par article, c'est-à-dire la rotation des ressources
- Demandes de références par habitant
- Nombre de prêts par heure
- Nombre d'accès aux services électroniques et autres matériels non imprimés

Indicateurs de ressources

- Stock total par habitant
- Nombre de terminaux/PC par habitant
- Nombre de PC avec connexion Internet par habitant

Indicateurs de ressources humaines

- Ratio personnel (équivalent plein temps) / population
- Ratio personnel professionnel / population
- Ratio personnel (équivalent plein temps) / utilisation de la bibliothèque

Indicateurs qualitatifs

- Enquêtes de satisfaction des usagers
- Demandes de renseignements satisfaites

Indicateurs de coûts

- Coûts, par unité, des fonctions, services, activités
- Coûts du personnel par fonctions, par exemple, nombre de livres traités, de programmes
- Coûts totaux par habitant, par inscrit à la bibliothèque, par visiteur, par point de service, etc.

Indicateurs comparatifs

- Données statistiques de référence par rapport à d'autres services de bibliothèque comparables, à l'échelle internationale, nationale et locale.

En plus de la collecte et de l'analyse des statistiques d'input et d'output, il faut découvrir les besoins non formulés des non-usagers en procédant à une étude de marché utilisant la méthode des groupes focalisés et des enquêtes de communauté.

Quand on ne dispose pas de statistiques de population fiables, il s'avère plus difficile de mettre au point des indicateurs de performance. On utilisera donc des chiffres de population approximatifs, la comparaison des coûts avec le nombre d'usagers et de visiteurs, en faisant référence à d'autres bibliothèques aux caractéristiques similaires.

6.10.4 Mesures de performance

Depuis quelques années, on utilise dans les bibliothèques publiques la notion de mesure de performance. Les indicateurs de performance servent à mesurer l'input des bibliothèques, c'est-à-dire les ressources qui sont investies dans la bibliothèque ou dans certains services particuliers, et l'output – ce qui est réalisé comme résultat de l'activité mise en œuvre. Par exemple, la mise en place d'un service de renseignements pour les usagers exige un certain input sous la forme de personnel, d'équipements et d'espace. L'output est représenté par le nombre de demandes reçues, le nombre de demandes satisfaites, le niveau d'utilisation des ressources et des autres services, par exemple le service de réservations, découlant de l'activité. Ces mesures doivent être ensuite comparées chaque année pour vérifier que l'efficacité du service de bibliothèque s'améliore.

- ✓ La bibliothèque nationale du Danemark fournit aux bibliothèques du pays une base de données, un logiciel informatique et un guide pour mesurer la performance. Elle donne à toutes les bibliothèques publiques danoises la possibilité de collecter l'information de la même manière, ce qui leur offre un excellent instrument pour faire des comparaisons. Elles peuvent aussi comparer leurs statistiques avec les résultats d'une grande enquête sur les usagers des bibliothèques. (<http://www.kib.dk>)

- ✓ Le Chili a mis au point pour les bibliothèques publiques un système de gestion participative. On commence par étudier l'environnement et la communauté, puis on établit des procédures pour concevoir, planifier et réaliser des activités culturelles avec la participation de la population locale. Il existe également un suivi de la gestion participative permettant de mesurer la qualité du travail et l'impact qu'ont les bibliothèques publiques sur la communauté locale.

L'informatique simplifie la mesure des performances et permet de mettre au point des modèles sophistiqués de l'utilisation d'une bibliothèque et de s'en servir au cours du développement des services. Il faut que la mesure de performance soit un processus planifié, mis en œuvre avec continuité sur une certaine période de temps. On trouvera plus d'information sur les indicateurs de performance dans « ISO 11620 : 1998 Information et documentation. Indicateurs de performance des bibliothèques ».

Une autre façon d'avoir une bonne idée du succès d'un service de bibliothèque consiste à comparer les données essentielles de l'input et les mesures d'output avec celles d'autres bibliothèques publiques de taille et de caractéristiques comparables. C'est ce qu'on appelle généralement la méthode « d'évaluation par référence » ; elle complète utilement les mesures de performance internes.

6.11 Marketing et promotion

Les directeurs de bibliothèque peuvent utiliser les techniques de marketing pour leur permettre d'appréhender les besoins de leurs usagers et de prendre des mesures efficaces pour les satisfaire. La bibliothèque devrait aussi assurer la promotion de ses services auprès du public et faire en sorte que celui-ci soit tenu informé des services offerts pour répondre à ses besoins en matière de bibliothèque et d'information.

6.11.1 Politique de marketing et de promotion

La bibliothèque doit avoir formulé par écrit sa politique de communication, de marketing et de promotion afin de lui permettre de promouvoir de façon planifiée ses services auprès du public. Cette politique comprendra une stratégie de marketing et de communication et des méthodes pour évaluer les programmes de promotion.

6.11.2 Plan de marketing et de promotion

Pour que la bibliothèque soit en mesure de réaliser sa stratégie de marketing, il faut mettre au point un plan cohérent de marketing et de promotion, basé sur la politique convenue. Ce plan pourrait inclure les éléments suivants :

- un usage actif des médias imprimés, électroniques et de la communication
- des présentations et des expositions
- des panneaux à l'intérieur et à l'extérieur de la bibliothèque
- des publications régulières et la préparation de listes de ressources et de brochures
- des campagnes de lecture et de lutte contre l'illettrisme
- des campagnes pour satisfaire aux besoins des personnes affligées de handicaps physiques et sensoriels

- des foires du livre
- des sites Internet de bibliothèque
- des liens avec et à partir de sites Web et de portails apparentés
- la création de groupes d'amis de la bibliothèque
- une semaine annuelle de la bibliothèque et autres activités collectives de promotion
- des années spéciales et des anniversaires donnant lieu à une commémoration
- l'inscription de la bibliothèque dans les annuaires de téléphone et autres annuaires de la communauté
- des activités et des campagnes de collecte de fonds
- des prises de parole en public, en liaison avec les groupes de la communauté
- des publications spéciales, telles que l'histoire de la bibliothèque, l'histoire de la communauté, etc.

Cette liste n'est pas exhaustive ; d'autres éléments peuvent y être ajoutés en fonction des circonstances locales.

6.11.3 Travail avec les médias

Le personnel de la bibliothèque doit être formé à se servir des médias pour promouvoir le service de bibliothèque et répondre aux questions des médias. Il faut que les bibliothécaires soient capables d'écrire des articles pour la presse locale et de publier des communiqués de presse. Ils doivent être rompus aux techniques de l'expression orale et de l'interview radiophonique et télévisée. Il faudra aussi faire la promotion de la bibliothèque et de ses services sur les réseaux de télécommunication, et notamment créer des sites Web de bibliothèque.

6.11.4 Soutien communautaire

Les dirigeants de la bibliothèque doivent s'assurer que la communauté est bien consciente de l'importance du service de bibliothèque. Il est essentiel que les organismes de financement, municipaux, régionaux et nationaux aient une connaissance parfaite de la bibliothèque et de la place considérable qu'elle occupe dans la communauté, et qu'ils soutiennent son développement.

6.11.5 Gagner le soutien de la communauté

La bibliothèque doit avoir convenu d'une politique et d'un programme à long terme pour développer le soutien de la communauté. Elle pourra :

- créer une association des Amis de la bibliothèque qui pourra apporter son soutien, notamment en matière de collecte de fonds
- travailler avec des responsables de la communauté pour soutenir des initiatives majeures telles que la construction de nouveaux bâtiments et la mise en place de nouveaux services
- travailler en liaison avec des groupes communautaires afin de renforcer certaines parties de la collection ou certains services spécifiques
- collaborer avec des groupes disposés à parler en faveur du service de bibliothèque et de son développement
- faire participer le personnel de la bibliothèque à des activités visant à faire mieux connaître les divers aspects et l'utilité du service de bibliothèque.

Le soutien de la communauté dépendra aussi, bien évidemment, de la façon dont la bibliothèque assure les services auxquels elle s'est engagée.

6.11.6 Plaidoyers

La bibliothèque doit formuler et adopter une politique définissant les actions qu'elle entreprendra pour générer le soutien du public en faveur du service de bibliothèque.

Un public bien informé peut apporter un soutien précieux au service de la bibliothèque publique et en assurer la promotion au sein de la communauté. Si l'on parle positivement de la bibliothèque et de ses services, cela constitue un instrument marketing des plus efficaces. L'action de lobby implique une interaction avec les décideurs afin d'obtenir des objectifs spécifiques à un moment approprié du processus législatif - adoption des orientations politiques ou du budget.

6.11.7 Travailler avec l'organe de direction

Les dirigeants de la bibliothèque doivent se réunir au moins une fois par an avec le principal organe de direction et de financement de la bibliothèque afin de passer en revue les services de la bibliothèque, ses plans de développement, ses réalisations et les obstacles qu'elle rencontre. Les bibliothécaires devraient chercher par tous les moyens à impliquer l'organe de direction dans leurs principales activités. Ils pourraient utiliser pour cela des événements tels que l'inauguration d'une nouvelle bibliothèque, le lancement d'un service, l'installation d'un accès Internet public, l'ouverture d'une nouvelle collection ou le lancement d'une campagne de collecte de fonds.

6.11.8 Participer à la vie de la communauté

L'une des stratégies promotionnelles les plus efficaces consiste à faire participer des membres bien informés du personnel de la bibliothèque ou de son conseil de direction aux activités communautaires. Parmi les exemples possibles :

- présenter à la radio et à la télévision des comptes-rendus de livres et d'activités
- travailler avec les adultes et les enfants participant à des groupes de littérature et de culture
- écrire une colonne dans un journal
- soutenir les organisations et les campagnes d'alphabétisation
- participer aux activités des associations locales
- prêter son assistance à des initiatives lancées par des écoles locales
- prendre part aux activités de sociétés d'histoire locale et de généalogie
- adhérer à des associations telles que le Rotary Club
- visiter les organisations locales pour faire la promotion du service de bibliothèque.

6.11.9 Evaluation

La bibliothèque doit procéder régulièrement à une évaluation de son programme de marketing et de promotion et s'assurer que les résultats de l'évaluation sont pris en compte lors de la planification des futurs programmes.

Appendice 1

MANIFESTE DE L'IFLA/UNESCO SUR LA BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE

Clé du savoir

La liberté, la prospérité, le progrès de la société et l'épanouissement de l'individu sont des valeurs humaines fondamentales, que seule l'existence de citoyens bien informés, capables d'exercer leurs droits démocratiques et de jouer un rôle actif dans la société permet de concrétiser. Or, participation constructive et progrès de la démocratie requièrent une éducation satisfaisante, en même temps qu'un accès gratuit et sans restriction au savoir, à la pensée, à la culture et à l'information.

La bibliothèque publique, clé du savoir à l'échelon local, est un instrument essentiel de l'éducation permanente, d'une prise de décisions indépendante et du développement culturel de l'individu et des groupes sociaux.

Par le présent Manifeste, l'UNESCO proclame sa conviction que la bibliothèque publique est une force vivante au service de l'éducation, de la culture et de l'information et un moyen essentiel d'élever dans les esprits les défenses de la paix et de contribuer au progrès spirituel de l'humanité.

L'UNESCO encourage en conséquence les autorités nationales et locales à soutenir le développement des bibliothèques publiques et à y contribuer activement.

La bibliothèque publique

La bibliothèque publique est, par excellence, le centre d'information local, où l'utilisateur peut trouver facilement toutes sortes de connaissances et d'informations.

Les services qu'elle assure sont également accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale. Des prestations et des équipements spéciaux doivent y être prévus à l'intention de ceux qui ne peuvent, pour une raison ou une autre, utiliser les services et le matériel normalement fournis, par exemple les minorités linguistiques, les handicapés, les personnes hospitalisées ou incarcérées.

La bibliothèque publique doit répondre aux besoins de tous les groupes d'âge. Elle doit recourir, pour les collections qu'elle constitue et les services qu'elle assure, à tous les types de médias appropriés et à toutes les technologies modernes aussi bien qu'aux supports traditionnels. Il est essentiel qu'elle satisfasse aux plus hautes exigences de qualité et soit adaptée aux besoins et au contexte locaux. Elle doit être à la fois reflet des tendances du moment et de l'évolution de la société, et mémoire de l'entreprise et de l'imagination humaines.

Les collections et les services ne doivent être soumis ni à une forme quelconque de censure idéologique, politique ou religieuse, ni à des pressions commerciales.

Les missions de la bibliothèque publique

Les missions fondamentales, à l'accomplissement desquelles doit tendre la bibliothèque publique, ressortissent à l'information, l'alphabétisation, l'éducation et la culture, et consistent à :

1. créer et renforcer l'habitude de la lecture chez l'enfant dès son plus jeune âge;
2. faciliter l'étude individuelle ainsi que l'enseignement formel à tous les niveaux;
3. favoriser l'épanouissement créatif de la personnalité;
4. stimuler l'imagination et la créativité des enfants et des jeunes;
5. contribuer à faire connaître le patrimoine culturel et apprécier les arts, le progrès scientifique et l'innovation;
6. donner accès aux expressions culturelles de tous les arts du spectacle;
7. encourager le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle;
8. soutenir la tradition orale;
9. assurer l'accès de la population à toutes sortes d'informations communautaires;
10. fournir des services d'information appropriés aux entreprises, associations et groupes d'intérêts locaux;
11. faciliter l'acquisition de compétences dans le domaine de l'information et de l'informatique;
12. soutenir les activités et programmes d'alphabétisation destinés à tous les groupes d'âge, y participer, et, au besoin, prendre des initiatives dans ce domaine.

Financement, législation et réseaux

Les services de la bibliothèque publique sont en principe gratuits. La bibliothèque publique relève de la responsabilité des autorités locales et nationales. Elle doit pouvoir s'appuyer sur des textes législatifs spécifiques et être financée par les autorités publiques, nationales ou locales. Elle doit constituer un élément essentiel de toute stratégie à long terme en matière de culture, d'information, d'alphabétisation et d'éducation.

Pour assurer la coordination et la coopération des bibliothèques à l'échelle nationale, les textes législatifs et les stratégies doivent aussi définir les caractéristiques et favoriser la mise en place d'un réseau national de bibliothèques régi par des normes de service convenues.

Le réseau de bibliothèques publiques doit être conçu en ayant à l'esprit les bibliothèques nationales et régionales, les bibliothèques de recherche et les bibliothèques spécialisées, ainsi que les bibliothèques scolaires et universitaires.

Fonctionnement et gestion

Une politique claire doit présider à la définition des objectifs, des priorités et des services en fonction des besoins de la communauté locale. La bibliothèque publique doit être organisée efficacement et selon les normes en vigueur dans la profession.

La bibliothèque doit coopérer avec des partenaires appropriés, par exemple groupes d'utilisateurs et autres spécialistes à l'échelon local, régional, national et international.

Les services doivent être matériellement accessibles à tous les membres de la communauté. Cela suppose que la bibliothèque soit bien située, dispose d'installations propices à la lecture et à l'étude ainsi que de technologies appropriées et pratique des horaires convenant aux usagers. Cela suppose également qu'elle soit à même d'assurer un certain nombre de services aux personnes qui sont dans l'incapacité de se rendre sur place.

Les services de bibliothèque doivent répondre aux besoins différents des communautés rurales et urbaines.

Le bibliothécaire est un intermédiaire actif entre les utilisateurs et les ressources. Formation professionnelle et éducation permanente sont indispensables pour lui permettre d'assurer les services voulus.

Des programmes d'information et d'éducation des utilisateurs doivent être assurés pour les aider à tirer le meilleur parti de toutes les ressources.

Mise en oeuvre du Manifeste

Un appel pressant à appliquer les principes énoncés dans le présent Manifeste est ici adressé aux responsables nationaux et locaux et aux bibliothécaires du monde

Ce Manifeste a été rédigé en collaboration avec la Fédération internationale des associations de bibliothèques (IFLA).

**Ce Manifeste peut être lu en plus de vingt langues sur le site Internet de l'IFLA.
<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>**

Appendice 2

LOI FINLANDAISE SUR LA BIBLIOTHEQUE (904/1998)

Publiée à Helsinki le 4 décembre 1998

En accord avec une décision du Parlement, ce qui suit est promulgué.

Chapitre 1

Objectifs

1. Cette loi prescrit aux bibliothèques publiques municipales de dispenser des services de bibliothèque et d'information, et de promouvoir ces services à l'échelle nationale et régionale.

2. L'objectif des services de bibliothèque et d'information dispensés par les bibliothèques publiques est de donner à tous les citoyens la possibilité d'une culture personnelle, d'activités littéraires et culturelles, de progrès continus du savoir des compétences personnelles et des compétences civiques, d'une internationalisation et d'une éducation permanente.

Les activités de bibliothèque visent également à promouvoir le développement de services de réseau virtuels et interactifs et de leurs contenus éducationnels et culturels.

Chapitre 2

Organiser des services de bibliothèque et d'information

3. La municipalité sera responsable de l'organisation des services de bibliothèque et d'information auxquels cette loi fait référence.

La municipalité peut assurer ces services de bibliothèque et d'information de façon indépendante ou bien en coopération, partiellement ou en totalité, avec d'autres municipalités ou de quelle qu'autre manière que ce soit. La municipalité a la responsabilité de s'assurer que les services dispensés sont conformes à cette loi.

Les usagers de la bibliothèque auront accès à des professionnels de la bibliothèque et de l'information et à du matériel et des équipements de bibliothèque renouvelés continuellement.

Dans une municipalité bilingue, il faut tenir compte également des besoins des deux groupes linguistiques.

Dans les municipalités de la région des Saami, les besoins de chacun des groupes linguistiques, saami et finlandais, seront traités sur un pied d'égalité.

Chapitre 3

Le réseau de bibliothèques et d'information

4. Une bibliothèque publique fonctionnera en coopération avec d'autres bibliothèques publiques, avec des bibliothèques de recherche et avec des bibliothèques d'établissements d'enseignement, en tant que membre du réseau national et international des services de bibliothèque et d'information.

Les bibliothèques jouant le rôle de bibliothèque centrale pour les bibliothèques publiques et de bibliothèques provinciales complètent les services des bibliothèques publiques.

La bibliothèque centrale pour les bibliothèques publiques est une bibliothèque publique située dans une municipalité et désignée comme telle par le ministère compétent, avec l'accord de la municipalité. Sa sphère d'activité englobe le pays tout entier.

Une bibliothèque provinciale est une bibliothèque publique située dans une municipalité et désignée comme telle par le ministère compétent, avec l'accord de la municipalité. Sa sphère d'activité sera fixée par le ministère compétent.

Les tâches de la bibliothèque centrale et de la bibliothèque provinciale seront arrêtées par décret. Le ministère compétent peut, après avoir consulté la municipalité, annuler la désignation d'une bibliothèque comme bibliothèque centrale ou provinciale.

Chapitre 4

Des services de bibliothèque gratuits

5. L'utilisation des collections de la bibliothèque sur place et l'emprunt à ces collections seront gratuits.

Les prêts inter-bibliothèques en provenance de la bibliothèque centrale et des bibliothèques provinciales aux bibliothèques publiques seront gratuits.

Pour les autres transactions, la municipalité peut faire payer des droits se montant au maximum au prix de revient de la transaction.

Pour une raison spécifique, les droits, qui seraient autrement fixés au prix de revient, peuvent dépasser ce prix de revient.

Chapitre 5

Evaluation

6. La municipalité procédera à une évaluation du service de bibliothèque et d'information qu'elle dispense.

Le but de l'évaluation est d'améliorer l'accès aux services de bibliothèque et d'information et de favoriser leur développement. L'évaluation examinera la mise en œuvre des services de bibliothèque et d'information, leur qualité et leur rentabilité.

Chaque municipalité est tenue de procéder à une évaluation telle que décrite dans ce chapitre.

Les décisions concernant une évaluation nationale ou une participation nationale à une évaluation internationale seront prises par le ministère compétent, lequel procédera à l'évaluation avec le concours des Bureaux provinciaux de l'Etat. La municipalité apportera sa contribution à la dite évaluation.

Les résultats marquants de l'évaluation seront rendus publics.

Chapitre 6

L'administration de l'Etat pour les services de bibliothèque et d'information

7. Le ministère compétent sera l'administration nationale en charge des services de bibliothèque et d'information. Le Bureau provincial de l'Etat sera l'autorité administrative régionale. Les tâches du Bureau provincial de l'Etat seront fixées par décret.

Chapitre 7

Règlements divers

8. La bibliothèque aura en nombre suffisant du personnel spécialisé dans les services de bibliothèque et d'information et d'autres personnels.

Les diplômes requis pour le personnel de bibliothèque seront fixés dans un décret.

Pour une raison spécifique, le ministère compétent peut accorder une dérogation aux exigences de qualification formelle.

9. La municipalité recevra une aide statutaire de l'Etat pour financer les coûts de fonctionnement de la bibliothèque, conformément à la loi sur le Financement de l'éducation et de la culture (635/1998).

La municipalité recevra une subvention gouvernementale pour couvrir les frais de construction et de rénovation d'une bibliothèque suivant la loi sur le Financement de l'éducation et de la culture. L'acquisition d'une bibliothèque mobile, sous forme d'un bibliobus ou d'un bateau, sera également considérée comme une construction.

10. La bibliothèque peut publier des règlements concernant l'usage de la bibliothèque et les droits et devoirs des usagers.

Toute infraction aux règlements de la bibliothèque sera sanctionnée par une amende proportionnelle à la dite infraction.

11. Des clauses plus détaillées relatives à l'application de cette loi seront publiées sous forme de loi.

DECRET FINLANDAIS SUR LA BIBLIOTHEQUE (1078/1998)

Publié à Helsinki le 18 décembre 1998

Section 1

Fonctions de la Bibliothèque centrale des bibliothèques publiques

La bibliothèque centrale des bibliothèques publiques doit :

1. agir comme le centre national de prêt entre les bibliothèques ;
2. favoriser la coopération entre les bibliothèques publiques et entre les bibliothèques publiques et les bibliothèques scientifiques ;

3. développer des méthodes et des instruments communs pour organiser les services de bibliothèque et d'information ;
4. remplir les autres fonctions qui lui seront assignées par le ministère compétent.

Section 2

Fonctions d'une bibliothèque provinciale

Une bibliothèque provinciale doit :

1. encourager l'information et les services de prêt inter bibliothèques des bibliothèques publiques dans sa région ;
2. développer les services d'information relatifs à sa propre sphère de fonctionnement ;
3. fournir au personnel de sa sphère de fonctionnement une formation dans les nouvelles formes et dans les projets de développement du travail de bibliothèque ;
4. remplir les autres fonctions qui lui seront assignées par le ministère compétent.

Section 3

Fonctions du Bureau provincial d'Etat

Le Bureau provincial d'Etat doit :

1. en coopération avec le ministère compétent surveiller et promouvoir les services de bibliothèque et d'information dont la population a besoin, et évaluer l'accessibilité et la qualité de ces services ;
2. favoriser les projets de développement régionaux, nationaux et internationaux dans le domaine de la bibliothèque et des services d'information ;
3. remplir les autres fonctions qui lui seront assignées par le ministère compétent.

Section 4

Qualifications requises

Un minimum des deux tiers du personnel auquel il est fait référence dans la section 8, sous-section 1, de la Loi sur la bibliothèque (904/1998), doivent posséder un diplôme d'université ou de collège ou d'école professionnelle, incluant ou complété par un minimum de 20 unités de valeur d'études de bibliothèque et d'information obtenues dans une université ou une institution professionnelle.

La qualification requise d'un responsable des services de bibliothèque et d'information dans une municipalité est un diplôme supérieur d'université, incluant ou complété par un minimum de 35 unités de valeurs en études de bibliothèque et d'information.

Section 5

Entrée en vigueur

Le décret entrera en vigueur le 1^{er} janvier 1999.

Les clauses de la section 4, sous-section 1, ne s'appliqueront pas au personnel employé par une bibliothèque au moment où le décret entre en vigueur.

Tout processus de recrutement à un emploi ou à un poste vacant en instance au moment où le décret entre en vigueur sera sujet à/respectera les exigences en matière de qualifications valables avant l'entrée en vigueur de ce décret.

Avant l'entrée en vigueur de ce décret, il peut être nécessaire de prendre des mesures pour le mettre en œuvre.

Section 6

Clauses transitionnelles pour le personnel

Non détaillé ici

Section 7

Clauses transitionnelles concernant l'achèvement des études

Non détaillé ici

Appendice 3

Nombre de bibliothèques publiques ont élaboré des chartes du client/de l'utilisateur. Ci-dessous l'exemple de la bibliothèque du comté de Buckinghamshire, en Angleterre.

Bibliothèque du comté de Buckinghamshire

Charte du client de la bibliothèque

Nous voulons que les usagers des bibliothèques de Buckinghamshire reçoivent un service de qualité. Cette charte expose les normes que nous souhaitons atteindre dans toutes nos bibliothèques, et que vous avez le droit d'attendre de nous. Elle explique aussi comment procéder si vous voulez que notre service soit modifié ou amélioré.

Notre promesse en matière de bibliothèque

- Nous avons un réseau de bibliothèques secondaires et de bibliothèques mobiles à travers le comté de Buckinghamshire. Nous consulterons la population au niveau local pour garantir que les horaires d'ouverture reflètent, autant que possible, les besoins de la communauté.
- Nos catalogues informatisés donneront aux clients, dans chaque succursale, le détail complet de notre gamme de services de bibliothèque.
- Les articles empruntés peuvent être retournés ou renouvelés dans chacune de nos bibliothèques et non pas seulement dans celle où l'emprunt a été effectué.

Notre promesse de service

- Vous serez servi par des employés portant un badge d'identité, qui ont reçu une formation dans le domaine du service clientèle.
- Notre personnel sera obligeant et courtois et aura les compétences et l'expérience pour bien s'acquitter de sa tâche.
- Vous n'aurez normalement pas à attendre plus de trois minutes pour être servi au comptoir ou au bureau de renseignements, sauf pendant les périodes de pointe.
- Nous apporterons une réponse à vos demandes de renseignements pendant que vous attendez ou bien nous vous informerons du temps que cela prendra.
- Nous répondrons à vos lettres et coups de téléphone avec rapidité et efficacité, et vous recevrez une réponse ou un accusé de réception dans un délai de 3 jours ouvrables. Au besoin, une réponse complète suivra dans un délai de 10 jours ouvrables.
- Nous vous remettons 70% des articles demandés dans un délai de 15 jours et 80% dans un délai de 30 jours. Vous aurez peut-être à attendre plus longtemps dans le cas d'articles très populaires ou obtenus à l'extérieur du comté. Nous vous tiendrons informé du progrès de votre demande toutes les fois que vous nous interrogerez.

Notre promesse en matière d'accès et d'égalité

- Nos services reflèteront la diversité culturelle et linguistique des communautés locales.
- Nous ferons tous nos efforts pour que nos installations et nos services soient accessibles aux personnes invalides.
- Nous fournirons un service de bibliothèque qui répondra aux besoins des groupes de clients spéciaux, notamment les personnes qui ne peuvent pas quitter leur foyer ou leur résidence de soins.
- Nous donnerons à notre personnel les informations et la formation appropriées pour satisfaire les besoins de tous nos clients, sans discrimination aucune.

Notre promesse d'écoute et de consultation

- Nous vous donnerons plus d'informations sur nos services chaque fois que vous en aurez besoin.
- Nous écouterons ce que vous avez à dire sur notre service de bibliothèque. Si vous avez des commentaires ou des opinions que vous souhaitez partager avec nous, adressez-vous au directeur de votre bibliothèque locale ou bien remplissez un formulaire de Commentaires, Plaintes et Compliments.
- Nous mènerons une enquête de satisfaction de la clientèle dans chaque bibliothèque, au moins une fois tous les trois ans, et nous en publierons les résultats.
- Nous consulterons nos clients sur les grandes questions affectant le service, et nous vous tiendrons informés des changements et des développements.

Notre performance par rapport aux promesses de cette charte sera surveillée de près. Nos normes seront revues chaque année et les résultats publiés.

Appendice 4

Normes de construction des bibliothèques – Ontario (Canada) et Barcelone (Espagne)

Il n'existe pas de norme universelle pour mesurer les bâtiments de la bibliothèque publique. Pourtant, des normes ont été mises au point dans certains pays ou régions. Nous avons inclus dans cet appendice, à titre d'exemple, les normes utilisées dans l'Ontario, au Canada et à Barcelone, en Espagne, qui pourront être utiles à ceux qui ont l'intention de construire une bibliothèque. Les besoins uniques d'une communauté, il importe de le souligner, sont l'un des facteurs primordiaux pour déterminer l'espace qui sera alloué à la bibliothèque. Les exemples dans cet appendice doivent donc être considérés conjointement avec toutes les sections du paragraphe 3.10 consacré aux Bâtiments de bibliothèque.

L'automation a changé les modalités des services de bibliothèque, tel est aussi le point qu'il faut garder à l'esprit quand on planifie une bibliothèque ; le design et les dimensions de la bibliothèque doivent tenir compte de la technologie actuelle et future.

Principes directeurs des bibliothèques publiques de l'Ontario, 1997

Pour déterminer la surface au sol nécessaire, les bibliothèques publiques de l'Ontario utilisent les méthodes suivantes :

1. Surface moyenne par habitant. Pour une communauté de moins de 100 000 personnes la norme appropriée est de 56 m² par 1000 personnes.

2. Dimensions du bâtiment en fonction des principales composantes

- (1) Espace collections : celui-ci peut être déterminé par la norme moyenne de 110 volumes par m². Cette norme permet de tenir compte des rayonnages bas et des allées plus larges dans des zones spécialisées telles que les collections pour enfants ou les ouvrages de référence, avec des allées et des rayonnages réguliers dans la vaste zone des publications non romanesques.

Espace requis = 1 m² par 110 volumes

- (2) Espace usagers : la norme habituelle est de 5 espaces usager pour 1000 habitants. Ce qui tient compte des postes d'étude individuels dans les zones adultes et enfants, de même que de l'espace assis informel, des tables de référence, des stations A/V et des postes Internet.

Un espace de 2,8 m² par lecteur est une norme acceptable.

- (3) Espace employés : la norme recommandée est d'un employé pour 2000 habitants (voir aussi le chapitre 5.6). On peut calculer l'espace employés sur la base de 16,3 m² par employé. Ce chiffre inclus le poste de travail, les bureaux de services aux lecteurs, les aires de circulation, le salon, les consignes automatiques, etc.

Espace requis : 16,3 m² par employé sur la base d'un employé pour 2000 habitants.

- (4) Les pièces polyvalentes : chaque bibliothèque doit allouer un espace pour ces pièces sur la base d'un service communautaire et des objectifs du programme.

- (5) Espace non affecté : celui-ci comprend les toilettes, le local du gardien, les ascenseurs, les escaliers, etc. Les besoins en la matière sont réduits quand la bibliothèque partage les toilettes, etc. avec un autre locataire dans le même immeuble.

Espace requis : 20% de l'espace net (c'est-à-dire 20% de la totalité des points (1) à (4).

Superficie totale minimale

- (6) La superficie minimale pour une bibliothèque indépendante ne peut être inférieure à 370 m².

Dans un système à succursales, la bibliothèque secondaire ne peut avoir une superficie inférieure à 230 m², plus 14 m² par millier de volumes supplémentaires au-delà des premiers 3000 volumes de ses collections.

Ontario Public Library Guidelines : A development tool for small, medium and county library. 1997. Sudbury, Ontario: Ontario Library Service North.

Normes de bases pour les bibliothèques publiques
(révisées en mars 1999)

Bibliothèque secondaire	Bibliothèque publique			Bibliothèque centrale		Bibliothèque de comté	
Villes de 3.000 à 5.000 h.	Villes de 5.000 à 10.000 h.	Villes de 10.000 à 20.000 h.	Villes de 20.000 à 30.000 h.	Villes de 30.000 à 50.000 h.	Villes de plus de 50.000 h.	Villes jusqu'à 50.000 h.	Villes de plus de 50.000 h.

EQUIPEMENTS									
Emplacements de lecture, audiovisuels et informatiques (nombre de places)	Zone générale	20 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 85	85 - 115	115 - 145	50 - 115	115 - 145
	Zone enfants	15 - 20	20 - 25	25 - 35	35 - 50	50 - 65	65 - 75	40 - 65	65 - 75
	Magazine :								
	- tables	2 - 4	4 - 4	4 - 6	6 - 10	10 - 15	15 - 20	6 - 15	15 - 20
	- informel	6 - 8	8 - 10	10 - 10	10 - 15	15 - 20	20 - 25	10 - 20	20 - 25
	Postes audiovisuels		6 - 8	8 - 12	12 - 16	16 - 20	20 - 25	16 - 20	20 - 25
	Ordinateurs – Général	4	6 - 8	8 - 10	10 - 14	14 - 18	18 - 27	14 - 18	18 - 27
Ordinateurs – CD-ROM		1 - 2	2 - 2	2 - 4	4 - 5	5 - 9	5 - 6	6 - 9	
Hall polyvalent	- 35	35 - 45	45 - 60	60 - 75	75 - 115	115 - 150	75 - 115	115 - 150	
Rayonnage : 33 livres x m	300	395 - 760	760 - 1.090	1.090 - 1.515	1.515 - 2.120	2.120 - 2.725	1.820 - 2.425	2.425 - 3.335	
Casiers CD : 225 CD/60 x 90 cm par unité		5 - 7	7 - 10	10 - 13	13 - 17	17 - 25	15 - 20	20 - 30	

**La bibliothèque publique
Les directives de développement de l'IFLA/UNESCO**

**Sélection de ressources
Février 2001**

Sources générales

An Chomhairle Leabharlanna (The Library Council). *Joining Forces: Delivering Libraries and Information Services in the Information Age*. Dublin. The Library Council. 2000

Associazione Italiana Biblioteche. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche Italiane*. Rome. Associazione Italiana Biblioteche. 2000

Baró i Llambias, M ; Maña i Terré, T. *Formar-se per informar-se: propostes per a la integració de la biblioteca a l'escola*. Barcelona. Edicions 62. Rosa Sensat. 1994

Benton Foundation. *Buildings, Books and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age*. Published by the Benton Foundation at the request of the W.K. Kellogg Foundation. 1996

[<http://benton.org/library/kellogg/buildings/html>]

Benton Foundation. *Local Places, Global Connections: Libraries in the Digital Age*. Published by the Benton Foundation and Libraries for the Future. 1999

[<http://benton.org/library/libraries>]

Bibliotheken '93: Strukturen- Aufgaben- Positionen. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände (BDB). Berlin, Goettingen. BDB; Berlin. Deutsches Bibliotheksinstitut. 1994

Calenge, Bertrand. *Les petites bibliothèques*. Paris. Cercle de la librairie. 1993

Council for Cultural Co-operation. Culture Committee. *Council of Europe/EBLIDA Guidelines on Library Legislation and Policy in Europe*. 2000

Dominguez Sanjurjo, Maria Ramona. *Nuevas formas de organizacion y servicios en la biblioteca publica*. Gijon, Espagne, Trea. 1997

England. Culture, Media and Sport Committee (G-B). *Culture, Media and Sport-Sixth Report-Public Libraries*. London. House of Commons. 2000

[<http://www.publications.parliament.uk/pa/cmselect/cmcmums/241/24102.htm>]

England. Department of Culture, Media and Sport. *Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries-Standards and Assessment*. London. Department of Culture, Media and Sport. 2001

England. Libraries, Information and Archives Division. *Libraries for All: Social Inclusion in Public Libraries: Policy Guidelines for Local Authorities in England*. London. Department of Culture, Media and Sport. 1999

England. Library and Information Commission. *New Library: The People's Network*. London. Department of Culture, Media and Sport. 1998

Finland. Ministry of Education. *Public Libraries in Finland-Gateways to Knowledge and Culture*. Helsinki. Ministry of Education. 1999
[http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html]

Firsov, V. R. *Gosudarstvennoye zakonodatel noye regulirovanie dejatel nosti bibliotek*. St. Petersburg. Rossijskaja natsional naja biblioteka. 2000

Florida Library Association. *Standards for Florida Public Libraries: A Vision for the 21st Century*. Florida: Florida Library Association. 1995
[<http://www.dos.state.fl.us/dlis/Standards/index.html>]

Germany. Working Party Joint Career Profile of the BDB. *Career Profile 2000: The Changing Roles of Libraries and Librarians*. Berlin. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V.2000
[<http://www.bdbverband.de/berufsbild/berufsbild.htm>]

Greenhalgh, Liz et Ken Worpole avec Charles Landry. *Libraries in A World of Cultural Change*. London. UCL Press. 1995

Hayes, Robert M. et Virginia A. Walter. *Strategic Management for Public Libraries : A Handbook*. Westport, Conn. Greenwood Press. 1996

Himmel Ethel et William James Wilson avec le ReVision Committee of the Public Library Association. *Planning for Results: A Public Library Transformation Process- The Guidebook*. Chicago. American Library Association. 1998

Himmel Ethel et William James Wilson avec le ReVision Committee of the Public Library Association. *Planning for Results: A Public Library Transformation Process- The How-To Manual*. Chicago. American Library Association. 1998

IER Planning, Research and Management Services. *The Library's Contribution to Your Community: A Resource Manual for Libraries to Document their Social and Economic Contribution to Local Community*. Gloucester, Ontario, Canada. Southern Ontario Library Service. 1998

Illinois Library Association. *Serving Our Public: Standards for Illinois Public Libraries*. Chicago. Illinois Library Association. 1997

Information Center for Information Ethics site Internet. 2001.
<http://www.library.yale.edu.icie>; et aussi: <http://www.infoethics.net>

Information sur les principes directeurs et les normes en Espagne :
<http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm>

Information sur la loi des bibliothèques en Espagne :
http://www.mcu.es/lab/textos/legislac/leg_bibliotecas.htm

Ireland. Department of Environment and Local Government. *Branching Out: A New Public Library Service*. Dublin. Stationery Office. 1998

ISO 11620. Information and documentation. *Library performance indicators*. Genève. ISO. 1998

King Research Ltd. *Keys to success: performance indicators for public libraries: a manual of performance measures and indicators*. London. HMSO. 1998

Kulicova, L.V. *Publiclnaja biblioteka v uslovijah mestnogo samoupravlenija. Posobie*. St. Petersburg. Rossijskaja natsional naja biblioteka. 2000

La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa: documento marco. Madrid. Ministerio de Educacion y Ciencia. 1995

La biblioteca publica, un compromiso politico : primeras jornadas « Biblioteca publica y politicas culturales ». Barcelone. Fundacion Bertelsmann. 1997

Library Association. *Code of Professional Conduct and Guidance Notes, 3rd ed.* London The Library Association. 1999

Library Association. *Model Statement of Standards for Public Library Services*. London. The Library Association. 1995

Library Association, Public Library Charter Working Group. *A Charter for Public Libraries*. The Library Association. 1993

Library Board of Queensland. *Guidelines and Standards for Queensland Public Libraries. Brisbane*. Library Board of Queensland. 1997

McClure, Charles R. et autres. *Planning and Role Setting for Public Libraries : A Manual of Options and Procedures*. Chicago. American Library Association. 1987

Le métier de bibliothécaire. Paris. Cercle de la librairie. 1996

Model nij standart dejatel nosti publicnojoj biblioteki. Proekt 9 vinositsja na obsugdenie Sektsiej po bibliotečnoj politike i zakonodatel stvu RBA. St. Petersburg. 2000

Moore, Nick. *Measuring the performance of public libraries*. Paris. UNESCO. 1989

Ontario Library Service North. *Ontario Public Library Guidelines: A Development Tool for Small, Medium and County Libraries*. Sudbury, Ontario, Canada: Ontario Library Service North. (avec mises à jour au mois de juin 2000). 1997

Oregon Library Association. *Standards for Oregon Public Libraries 2000*. [<http://www.olaweb/org/pld/standards.html>]. 2000

Ot massovoj k publicnojoj biblioteki. Materiali seminara (10-11 Nojabrja, 1992 Moskva). Moscou. 1993

Performance Measurement and Quality Management in Public Libraries. Proceedings of IFLA Satellite Meeting. Berlin, 25-28 août 1997. Berlin. Deutsche Bibliothekinstitut. 1998

Rural information provision in developing countries: measuring performance and impact/préparé par l'UNESCO au profit de l'IFLA par Antoinette F. Correa, Kingo J. Mchombu, Djibril Ndiaye, Gloria M. Rodriguez, Diana Rosenberg et N.U. Yapa. Paris. UNESCO. 1997

[<http://www.unesco.org/webworld/highlights/rural250399.html>]

Salaberria, Ramon. *Bibliotecas publicas y bibliotecas escolares: una colaboracion imprescindible*. Madrid. Ministerio de Educacion y Cultura. 1997

Scotland. Convention of Scottish Local Authorities. *Standards for Public Library Services in Scotland: a report by a working party appointed by the Arts and Recreation Committee of the Convention of Scottish Local Authorities*. Edinburgh. Convention of Scottish Local Authorities. 1995

Singapore. Library 2000 Review Committee. *Investing in a Learning Nation: Report of the Library 2000 Review Committee*. Singapore. SNP Publishers. 2000

Sturges, Paul et Neill, Richard. *The quiet struggle ; information and libraries for the people of Africa*. 2e édition. Mansell. London. 1998

Taesch-Wahlen, Danielle. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque: mémento à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*. Paris. Cercle de la librairie. 1997

Texas Library Association, Public Libraries Division, Standards Committee. *Guidelines for Texas Public Libraries*. Austin, Texas: Texas Library Association. 1992

Turnet, Bridget. *Research Document on the Lack of Study Facilities in Gauteng Province and its Impact on Community Libraries*. Gauteng Provincial Library and Information Services, South Africa. 1999

Wisconsin Department of Public Instruction. *Wisconsin Public Library Standards, Third Edition*. Madison, Wisconsin. State of Wisconsin Department of Public Instruction. Public Library Development. 2000
[<http://dpi.state.wi.us/dlcl/pld/standard.html>]

Zweig, Douglas, Debra Wilcox Johnson, Jane Robbins et autres. *The TELL IT! Manual: The Complete Program for Evaluating Library Performance*. Chicago. American Library Association. 1996

Bâtiments

Brawner, Lee B., et Donald K. Beck, Jr. *Determining Your Public Library's Future Size: A Needs Assessment and Planning Model*. Chicago. American Library Association. 1996

Dahlgren, Anders. *Planning the Small Library Facility, 2nd ed.* Small Libraries Publication, #23. Chicago et Londres. Library Administration and Management Association. 1996

Dahlgren, Anders. *Public Library Space Needs: A Planning Guide, 1998*. State of Wisconsin, Department of Public Instruction, Public Library Development. 1998
[<http://dpi.state.wi.us/dlcl/pld/plspace.html>]

IFLA Section on Library Buildings and Equipment. *Intelligent Library Buildings*. Proceedings of the Tenth Seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, La Haye, Pays-Bas, 24-29 août 1997. Ed. par Marie-Françoise Bisbrouck et Marc Chauveinc. Publication de l'IFLA -88. Munich. K.G. Saur. 1999

Koontz, Christine M. *Library Facility Siting and Location Handbook*. Westport, Conn. Greenwood Press. 1997

McCabe, Gerard. *Planning for a New Generation of Public Library Buildings*. Westport, Conn. Greenwood Press. 2000

Prototipo de bibliotecas publicas. *Madrid. Ministerio de Cultura*. 1995

Sannwald, William W. *Checklist of Library Building Design Considerations 3rd ed.* Chicago. American Library Association. 1996

Manifestes de l'IFLA/UNESCO

IFLA. Section of Public Libraries. *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*. La Haye. IFLA. 1995

[disponible en diverses langues à: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco.manif.htm>]

IFLA. *The IFLA/UNESCO School Library Manifesto*. Ottawa. National Library of Canada. 1999

Normes et directives de l'IFLA

IFLA. Mobile Libraries Round Table. *Mobile Library Guidelines*. Professional Report #28. Par Robert Pestell. La Haye. IFLA. 1991

IFLA. Section of Libraries for the Blind. Standards Development Committee. *Approved Recommendations on Working Out National Standards of Library Services for the Blind*. Ed. par F. Cylke, W. Byrne, H. Fiddler, S.S. Zharkov. La Haye. IFLA. 1983

IFLA. Section for Libraries for Children and Young Adults. *Guidelines for Library Services for Young Adults*. La Haye. IFLA. s.d.

IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. *Guidelines for Library Services to Deaf People, 2nd Edition*. Professional Report # 62. Par John Michael Day. La Haye. IFLA. 2000 [aussi disponible en français, en allemand, en russe et en espagnol]

IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. *Guidelines for Library Services to Prisoners*. Professional Report # 34. Ed. par Frances E. Kaiser. La Haye. IFLA. 1995 [aussi disponible en allemand]

IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-Term Care Facilities*. Professional Report # 61. La Haye. IFLA. 2000

IFLA. Section for Library Services to Multicultural Populations. *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services, 2nd Edition*. La Haye. IFLA. 1998. [disponible également en français et en espagnol]

IFLA. Section of Public Libraries. *The Public Library as the Gateway to the Information Society : The Revision of the IFLA Guidelines for Public Libraries*. Proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997. La Haye. IFLA. 1998

IFLA. Section of Public Libraries: Web-site of Public Library Act (divers). 2001
[<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>]

IFLA. Working Group. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and Disabled People in the Community*. Professional Report #2. La Haye. IFLA. 1984

Directives de l'IFLA en cours de rédaction, février 2001

IFLA. Section of Libraries for the Blind. *National Standards of Library Services for the Blind*. [date de publication prévue: 2002]

IFLA. Section of Libraries for Children and Young Adults. *Guidelines for Children's Services* [date de publication prévue: 2002]

IFLA. Section of Libraries for Disadvantaged Persons. *Guidelines for Dyslexia*. [date de publication prévue: 2001]

IFLA. Section of School Libraries and Resource Centres. *Guidelines for School Libraries*. [date de publication prévue: 2002]

Index

Accès

- général
- physique
- à distance

Responsabilité

Acquisitions

Administration

Adultes, services pour

Recommandations

Audiovisuel (AV) matériel

Dossiers bibliographiques

Carrière, développement de

Catalogue, électronique

Censure

Frais

Charte, de la bibliothèque publique

Enfants, services pour

Client, voir usager

Code éthique

Collections

- catégories
- critères
- développement
- entretien
- politique de gestion
- gamme
- stocks en réserve
- taille
- spéciales

Communauté

- besoins
- analyse des besoins
- soutien

Groupes communautaires, services pour

Service d'information communautaire

Coopération

Droit d'auteur

Ressources culturelles

- développement
- traditions

Culture, locale

Client, service

Client, chartes

Enseignement à distance

Education, soutien pour

- formel
- informel

Equipements

- audiovisuels (AV)
- électroniques
- généraux

Normes éthiques

Evaluation, voir Surveillance et évaluation

Evénements

Finance

- gestion et planning

Formats

Liberté d'information

Financement

- général
- sources de

Buts

Conseils directeurs

Ressources humaines voir Personnel

Information

- accès à
- navigateur
- besoins
- politique de
- fourniture
- ressources

Technologies de l'information et de la communication

- financement
- général
- service

Prêts entre bibliothèques

Internet

Leadership

Législation

- droit d'auteur
- Loi finlandaise sur la bibliothèque (1998)
- bibliothèque
- en relation avec

Loisirs et récréation

Bibliothèque, voir bibliothèque publique

Education permanente

Alphabétisation

Histoire locale

Gestion

- techniques
- instruments

Gestion du changement

Marketing et promotion

- général

- planning
- politique de
- Médias
 - catégories
 - électroniques
 - formats
 - compétences
- Lieu de réunion
- Groupes minoritaires
- Surveillance et évaluation
- Politique nationale d'information
- Réseau
 - communautaire
 - électronique
 - général
 - partage de ressources
- Heures d'ouverture
- Tradition orale
- Partenariats
- Performance
 - indicateurs
 - mesures
- Epanouissement personnel
- Planification
 - générale
 - systèmes de bibliothèque
 - opérationnelle
 - stratégique
- Priorités
- Programmation, voir Evénements
- Promotion, voir Marketing et promotion
- Droit de prêt public
- Bibliothèque publique
 - bâtiment
 - définition
 - conception
 - espaces dédiés
 - développement
 - fonctions
 - législation
 - matériaux
 - mobile
 - objectifs
 - relation aux autorités
 - ressources
 - rôle social
- Promotion de la lecture
- Gestion des ressources
- Sécurité
- Service

- livraison
- débouchés
- fourniture

Rayonnages

Signalisation

Groupes d'usagers spéciaux, services pour

Personnel

- accès au
- catégories
- composition
- délégation à
- devoirs
- éducation
- bibliothécaires
- assistants bibliothécaires
- gestion
- mentoring
- compétences
- spécialistes
- soutien
- formation
- conditions de travail

Normes

- collections
- information électronique
- équipements
- bâtiments de bibliothèque
- dotation en effectifs
- budget formation

Statistiques

Stocks, voir Collections

Transport

Manifeste de l'UNESCO pour la bibliothèque publique

Usager

- éducation
- groupes
- analyse des besoins
- participation
- services

Usagers

- comportement antisocial
- potentiels

Volontaires

Jeunes adultes, services pour