

Jean-Philippe Lamy

Direction du livre et de la lecture

VERS DE NOUVEAUX SERVICES DANS LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES

LA DIRECTION du livre et de la lecture a organisé, en mars et juin dernier, deux stages de « découvertes des *References Services* britanniques » à l'intention de dix bibliothécaires français. Si cet attrait du modèle anglais n'est pas nouveau, il se situe toutefois dans un contexte de curiosité accrue pour les expériences européennes, rapportées récemment par plusieurs publications professionnelles¹. D'autre part, les

bibliothécaires commencent à se familiariser depuis déjà quelque temps avec des outils de gestion permettant une évaluation plus fine du service rendu. Enfin, les techniques nouvelles et nouveaux supports de l'information peuvent désormais être considérés comme des points forts dans les bibliothèques de France.

Malgré cela, la gamme des services proposés au public n'a guère été diversifiée. L'outil informatique, notamment, demeure cantonné à la gestion (acquisitions, catalogues, prêt), rapidement qualifiée d'« intégrée ». Les expériences pionnières d'interrogation des bases de données extérieures, par des bibliothèques publiques, pour leurs clients, sont restées marginales. De même, la constitution de dossiers de presse

répond parfois à une demande de documentation empiriquement évaluée, mais peut rarement motiver la création d'un véritable service d'information.

Il convient naturellement de définir les nouveaux services proposés à la lumière des exemples étrangers et des projets récemment lancés en France. Le présent document ne saurait d'ailleurs être exhaustif, en raison de la concordance et de la simultanéité de ces projets². Sa seule ambition est de susciter une réflexion sur quelques aspects de ces « nouveaux

1. *Les Bibliothèques publiques en Europe*, sous la dir. de Martine POULAIN, Paris, Cercle de la librairie, 1992.

La presse professionnelle se fait régulièrement l'écho des échanges européens, notamment des rencontres franco-britanniques. Voir la rubrique « Tour d'horizon » du *Bull. Bibl. France* (Congrès et colloques).

2. Bibliothèques municipales d'Orléans, de Saint-Etienne et de Saint-Quentin-en-Yvelines. Aucun de ces projets n'a, pour l'instant, fait l'objet d'une publication.

services », notamment sur les difficultés d'adaptation de ce qui peut apparaître comme un modèle culturel étranger.

Quels services ?

En dehors des services traditionnels de la bibliothèque publique (prêt de documents imprimés et audiovisuels, renseignements bibliographiques et animations), on peut, schématiquement, distinguer trois types de services dont les deux premiers s'apparentent à la notion britannique de *Reference Services*³ :

- l'information générale : *Community Service*,
 - la fourniture d'informations aux entreprises : *Business Users' Service*,
 - la gestion de dossiers de presse.
- Le dernier point n'est pas une particularité britannique. Il ne constitue d'ailleurs pas à proprement parler un service, mais concerne un support. On peut également noter que la problématique de l'adaptation commence dès la traduction...

L'information générale

Il est en effet, particulièrement délicat de traduire cette première notion de *Community Service*, le terme « communautaire » se référant à une réalité sociologique précise et le terme « information civique » à une notion assez réductrice. Conservons

donc, faute de mieux pour le moment, cette traduction approximative d'« information générale »⁴.

Ce service a pour objectif de fournir à un public aussi vaste que possible une information immédiatement exploitable sous forme d'adresses, de programmes, et de listes d'associations, d'organismes administratifs ou privés dans les domaines sociaux, culturels, professionnels, sportifs, etc. L'accent est mis, dans la plupart des bibliothèques britanniques, sur les services sociaux (adresses et horaires d'ouverture, procédures les plus élémentaires pour certaines aides), mais, en période électorale, les partis poli-

tiques et, toute l'année, les églises et sectes, communiquent leurs professions de foi au public de la bibliothèque. A Glasgow, les informations strictement commerciales ne sont pas retenues, mais les annonces de ventes de charité sont mises à la disposition du public. Le *Community Service* ne diffuse pas que des brochures, mais également des cassettes audio (pour les aveugles) ou vidéo (langage des signes), le contenu portant toujours sur les aspects socio-éducatifs (sécurité dans la rue, au foyer, etc.). La promotion du service, considérée comme essentielle, est assurée par la publication d'un bulletin périodique. Cette information passe évidemment par l'exposition, sur des panneaux, de dépliants brochures. A la Mitchell Library de Glasgow, ce service est situé à l'entrée du bâtiment, en

dehors du périmètre de protection antivol. La plupart des documents sont simplement collectés et distribués par les bibliothécaires, mais ceux-ci élaborent parfois eux-mêmes certains dépliants et les présentent dans un cadre de classement adapté. De plus, les deux quotidiens de la ville font l'objet d'un dépouillement orienté sur les associations locales, dont l'activité est au centre de l'information diffusée par ce service.

L'installation de tels services dans les bibliothèques publiques est une tradition britannique et trouve également sa justification dans les horaires d'ouverture et les compétences en matière d'accueil du public. La Mitchell Library, bibliothèque centrale de consultation sur place, est ainsi ouverte au public 65 heures par semaine, soit du lundi au vendredi de 9 h 30 à 21 h et le samedi de 9 h 30 à 17 h. L'Ecosse, grâce à certains particularismes institutionnels (le *Public and Libraries and Museums Act* de 1964 ne s'y applique pas) a peu souffert du thatchérisme et n'a donc pas eu à réduire les horaires d'ouverture de ses bibliothèques. Rappelons que les restrictions budgétaires ont réduit, de 229 en 1974 à 18 en 1992, le nombre de bibliothèques ouvertes plus de 60 heures par semaine⁵. La plupart des 42 « bibliothèques de prêt » de l'agglomération de Glasgow sont ouvertes 48 heures par semaine ; une dizaine d'entre elles atteignent 57 heures d'ouverture. Toutes diffusent l'« information générale » élaborée à la Mitchell Library par deux bibliothécaires entièrement affectés à cette tâche. Ces activités, courantes dans toutes les bibliothèques britanniques, sont fréquentes dans d'autres pays d'Europe, notamment au Danemark⁶.

3. Pour une vue générale des *Reference Services*, voir : Martine POULAIN, « Le Royaume-Uni » in *Les Bibliothèques publiques en Europe*, op. cit., p. 345-348. D'autre part, les deux stages de la DLL ont fait l'objet de comptes rendus inédits, consultables au Centre de documentation. Il s'agit des rapports de Jean-François Bonnin (BM de Saint-Etienne), pour Glasgow, et Claire Ferenczi (BM de Saint-Quentin-en-Yvelines), pour Birmingham.

4. La Library Association donne cette définition : « *Community Information Services are services which assist individuals and groups with daily problem solving and participation in the democratic process. The services concentrate on the needs of those who do not have ready access to other sources of assistance and on the most important problems that people have to face, problems to do with their*

homes, their jobs and their rights », *What libraries can do*, Library Association, 1980.

5. « *Libraries in crisis* », *The Bookseller*, 7 february 1992, p. 356-358.

6. Martine DARROBERS, « Le Danemark », *Les Bibliothèques publiques en Europe*, Paris, Cercle de la Librairie, 1992, p. 104-105.

Toutefois, ces dernières années ont vu le développement d'un autre type de service en direction d'un public bien différent.

La fourniture d'informations aux entreprises

Souvent dénommés *Business Information Service* ou *Business Users' Services*, ces services s'adressent aux entreprises locales auxquelles la bibliothèque publique fournit par tous les moyens (courrier postal ou électronique, téléphone, télécopie) une documentation sous forme de photocopies de données immédiatement exploitables ou de références bibliographiques.

L'interrogation des bases et banques de données constitue évidemment le premier moyen utilisé par les bibliothécaires-documentalistes, mais des fonds scientifiques ou économiques existants sont souvent à l'origine même de ces services. Ainsi en est-il du fonds exhaustif de brevets britanniques de la Mitchell Library. Toutefois son « gisement documentaire » d'études économiques et d'ouvrages de référence dans tous les domaines lui permet de répondre à des questions d'une extrême diversité (données macro-économiques par

pays, brevets, formules chimiques, biographies de parlementaires en vue de « *lobbying* », etc). Il est également clair que, du point de vue de l'utilisateur, la disponibilité de l'information auprès d'autres sources (pour les taux de change, par exemple) n'est pas dissuasive. L'intérêt, pour l'entreprise, est d'envoyer toutes les demandes d'information à un seul interlocuteur, dont on attend un service personnalisé.

En Grande-Bretagne, les Business Users' Services n'ont jamais été conçus comme rentables

Mis en place en 1988 à la Mitchell Library, le BUS est régulièrement utilisé par 120 entreprises, auxquelles il faut ajouter un nombre important de demandes occasionnelles : on compte environ 1 000 demandes annuelles. Les factures sont établies selon un forfait de 25 F par heure de recherche, quelle que soit la nature de la recherche ou la banque de données consultée, ce qui permet un chiffre d'affaires annuel d'environ 15 000 F. Malgré le grand succès de ce service, qui est passé d'un effectif de deux à sept agents en quatre ans, l'équilibre

financier est tout juste atteint et ne concerne que les frais de connexions et d'abonnements aux serveurs ; les salaires du service ne sont pas couverts par les bénéficiaires et l'évaluation de la rentabilité des fonds documentaires est hors de question (par définition, on ne peut comptabiliser la valeur des documents qui sont photocopiés sur l'ensemble des fonds de la bibliothèque). En Grande-Bretagne, malgré la forte valeur ajoutée de ces services et les impératifs libéraux, les *Business Users' Services* n'ont jamais été conçus comme rentables. A Glasgow, ville riche d'un tissu de grandes entreprises comme de PME⁷ (350 000 emplois dans l'agglomération) ou à Birmingham, région industrielle sinistrée, le but avoué est de stimuler l'activité économique de la ville par la circulation de l'information, considérée comme vitale pour les entreprises. Les collectivités locales, par l'intermédiaire de leurs grandes bibliothèques publiques, participent donc à ce développement « volontariste ».

Les dossiers de presse

La réalisation de dossiers, consacrés à des sujets d'actualité sociale, économique et politique à partir d'articles extraits de la presse d'information générale, demeure assez rare

dans les bibliothèques publiques françaises comme dans les bibliothèques publiques britanniques. Le public concerné relève plutôt des bibliothèques scolaires et universitaires, voire des centres de documentation des grandes entreprises. Mais plusieurs bibliothèques publiques françaises ont initié des services de cette nature. Ainsi la Bibliothèque publique d'information, en 1988,

7. PME : Petites et moyennes entreprises.

dans le cadre de son service Public Info, et la bibliothèque municipale de Saint-Maur (Val-de-Marne). A la BPI, cinq quotidiens sont dépouillés et découpés chaque matin, soit 860 coupures hebdomadaires, par une équipe de neuf personnes qui, d'autre part, assurent un service de réponse par minitel et une permanence en salle de lecture, aux horaires de la bibliothèque (64 heures par semaine). La bibliothèque municipale de Saint-Maur propose une importante collection de dossiers de presse, dans cette commune résidentielle de 77 492 habitants⁸, mais le succès de ce service, d'un effectif de 2,5 personnes en 1992, repose principalement sur les lycéens et les étudiants de l'université Paris-XII, orientée sur les sciences sociales et juridiques, et située à proximité de la bibliothèque. Les trois types de services décrits se définissent donc plus par leurs destinataires que par les moyens utilisés. Dans ce sens, les interrogations de bases de données dans les bibliothèques publiques (BPI, BCP de Saône-et-Loire) peuvent-elles être considérées comme des services nouveaux ? Ne seraient-ils que la simple prolongation des fonctions traditionnelles de recherche bibliographique au moyen de l'outil informatique, considéré par les bibliothécaires comme une preuve de leur savoir-faire⁹ ? Il est plus vraisemblable de penser que l'offre documentaire ainsi diversifiée attend encore sa généralisation en milieu urbain, comme en milieu rural. Seule cette extension permettra de mesurer l'intérêt du public pour ces innovations.

Thèmes et problèmes

Comment mettre en place de nouveaux services dans les bibliothèques publiques en France ? Ce document n'a pas la prétention d'apporter des

réponses immédiates et exhaustives sur un sujet aussi vaste. Cependant, il semble désormais possible d'identifier certains thèmes de réflexion, préalables indispensables à un projet de service.

Les publics

Tout doit commencer par la question : « Pour qui ? ». La définition préalable d'un public cible n'a peut-être pas été menée à son terme dans certaines expériences françaises. Le service TELEDOK de la BCP de Saône-et-Loire¹⁰ ne distingue pas l'« information générale » de l'information documentaire proprement dite. Pourtant, il semble possible d'identifier une demande motivant l'implantation des services spécifiques d'information définis plus haut.

L'achat d'information économique auprès d'un service public à vocation culturelle n'est guère conforme à la tradition française

L'utilisateur du service d'information générale, pour une bibliothèque municipale, serait ainsi toute personne résidant dans la commune ou s'y rendant à titre temporaire, régulièrement (activités professionnelles et de loisirs) ou occasionnellement (tourisme, démarches administratives, etc.). Ce public dépasse donc largement les « inscrits » et permet d'attirer certains utilisateurs potentiels, à condition toutefois de ne pas exagérer les chances d'augmenter par ce biais les activités traditionnelles de la bibliothèque. Il reste à éviter la transformation en un « service sociaux » ou doublon du service d'information municipale. Mais il est certain que les BCP, comme l'a montré l'expérience de Saône-et-Loire, ont ici un rôle à jouer en raison des diffi-

cultés d'accès aux sources d'information départementales en milieu rural.

La clientèle d'un service de fourniture d'informations aux entreprises est plus aisément identifiable. L'expérience britannique montre que les PME ne sont pas seules concernées, puisque les grandes entreprises qui disposent de leur propre service de documentation n'hésitent pas à faire appel au BUS. On doit cependant remarquer que la géographie économique de la France limite singulièrement les possibilités d'implantation. Enfin, sans entrer dans le débat des particularismes nationaux, on peut également noter que l'achat d'information économique auprès d'un service public à vocation culturelle n'est guère conforme à la tradition française.

Les dossiers de presse, si l'on se réfère à la pratique récente de la BPI, ne devraient pas intéresser que les enseignants et les étudiants. D'autre part, l'évolution de l'édition conduit la publication d'ouvrages documentaires à un « collage » de plus en plus proche de l'événement, révélant ainsi une forte demande sur les thèmes d'actualité ; mais ce raccourcissement des délais de conception et de publication laisse encore un large créneau aux lecteurs des dossiers de presse, qui, selon une évaluation sommaire de la BPI, se recrutent dans le milieu habituel de ses utilisateurs (57 % d'étudiants, 43 % de professionnels ou d'inactifs).

Ressources

La diversité des services confiés aux bibliothèques britanniques n'est pas due au hasard d'initiatives individuelles. Traditionnellement, par exemple, les bibliothèques sont depositaires des rôles électoraux et doivent les tenir en permanence à la disposi-

8. Françoise PANNETIER, Marie-Dominique HEUSSE, « 900 dossiers de presse à Saint-Maur-des-Fossés », *Livres Hebdo*, n° 11, mars 1985, p. 61-63.

9. Bernadette SEIBEL, *Au nom du livre, analyse sociale d'une profession : les bibliothécaires*, Paris, La Documentation française, 1988, p. 160-162.

10. Bertrand CALENGE, « Les bâtisseurs de pyramides : le service de télédocumentation de la BCP de Saône-et-Loire », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1987, n° 6, p. 490-502.

tion des citoyens ; mais c'est justement la disponibilité des bibliothèques qui a donné naissance à ces services.

Les hommes

On retrouve donc ici le problème des ressources humaines. Le réseau des bibliothèques publiques de Glasgow emploie environ 600 agents, toutes catégories confondues, pour une ville de 700 000 habitants. Le taux d'encadrement est comparable à Birmingham. Et les bibliothèques publiques, de surcroît, peuvent consacrer toutes leurs forces à leurs missions et à leurs publics, car les populations scolaires et universitaires bénéficient elles-mêmes d'un réseau de bibliothèques particulièrement bien structuré. Ainsi, en Ecosse, pour une population totale de 5 000 000 d'habitants, on ne compte pas moins d'une bibliothèque nationale, 8 bibliothèques universitaires, 16 bibliothèques d'écoles polytechniques, 55 bibliothèques de *colleges*, 41 *Authorities* (entités administratives des bibliothèques publiques). Les bibliothèques écossaises emploient 2 886 personnes, dont 780 bibliothécaires professionnels.

Une telle « force de frappe » permet évidemment les très larges horaires d'ouverture mentionnés plus haut et autorise le fonctionnement de *Community Services* dans la plupart des établissements. Cependant, l'ouverture au public relève aussi d'une conception différente des tâches prioritaires. Le catalogage « scientifique », ou simplement normalisé, ne passe pas, outre-Manche, pour une impérieuse nécessité... Il reste qu'il serait assez illusoire de lancer, en France, des services identiques sans s'en donner les moyens. La création d'un BUS ou d'un *Community Service* risque, s'il ne s'appuie pas sur une équipe spéciale, de redevenir très rapidement une simple fonction supplémentaire du service bibliographique général ou d'accueil du public.

Les fonds documentaires

A la gestion des ressources humaines s'ajoute, dans le cas des BUS, la nécessité évidente de s'appuyer sur

un fonds documentaire existant, important et diversifié. Les trois BUS écossais (Glasgow, Aberdeen et Edimbourg) ne fonctionnent pas uniquement avec des abonnements aux bases de données : ils se sont implantés dans des établissements possédant d'importantes collections de documents économiques et technologiques (200 000 ouvrages et 211 périodiques courants au *Department of Science and Technology* de la Mitchell Library, 150 000 ouvrages et 500 périodiques au *Social Sciences Department*).

Aspects budgétaires

Comme tous les services publics des pays à économie de marché, les bibliothèques françaises ont dû remettre en cause la gratuité intégrale. Un seul des nouveaux services proposés relève de cette problématique désormais bien connue de la profession¹¹ – rappelons simplement que les BUS eux-mêmes ne sont pas considérés comme devant dégager un bénéfice. En revanche une telle activité suppose, dans les procédures budgétaires, une souplesse qui peut paraître peu courante en France. Le statut d'établissement public permet une simplification des opérations,

mais seules la BPI¹² et la médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie relèvent de cette catégorie. Pour la plupart des bibliothèques, il serait nécessaire d'obtenir, non seulement d'une régie de recette et d'avance, mais également d'une réimputation sur la ligne « bibliothèque », des sommes perçues pour le compte de la collectivité territoriale. La réimputation serait automatique dans le cas d'un budget annexe, seule procédure conforme et efficace pour un service municipal comportant des flux financiers de quelque importance. Si, à ce jour, aucune bibliothèque ne semble l'utiliser, cette procédure est assez fréquente, notamment pour un service municipal des eaux, lorsqu'il est en régie directe.

Le financement des dossiers de presse n'exige pas de procédures différentes de celles qui s'appliquent couramment dans les bibliothèques publiques. Cependant, l'inévitable extension doit être rigoureusement contrôlée par une élimination régulière des dossiers périmés. Toute la chaîne, en pratique, demande une

11. *Les Bibliothèques et l'argent*, Villeurbanne, ENSB, 1987.

12. Voir Jacques FAULE, *La Mise en place d'un service d'interrogation des bases de données*, Paris, BPI, 1991 : rééd. d'un guide qui contient de nombreux conseils pratiques sur les aspects financiers comme sur les questions techniques.

importante force de travail, qui peut être comparée, dans le cadre d'un projet, avec les économies qu'offrirait la sous-traitance des coupures par des entreprises privées. Certaines agences, en effet, réalisent un suivi de la presse sur, à titre d'exemple, une dizaine de thèmes de société, pour un abonnement annuel d'environ 50 000 F. Il reste au chef de projet à évaluer l'économie réelle, puisque le nombre de postes de travail (à négocier avec les autorités de tutelle) comprend également la mise à jour, la recherche et la communication des dossiers.

Les locaux

Enfin, les questions d'équipement et d'architecture ne peuvent être éliminées d'une réflexion sur les moyens de ces nouveaux services. Les bibliothèques britanniques, qui n'ont pas connu, pour les raisons que l'on sait, la campagne de construction dont ont bénéficié les bibliothèques françaises dans les années 80, ont dû procéder à

des aménagements de leurs locaux. A la Mitchell Library, les postes informatiques du BUS sont installés dans des sortes de placards et la protection anti-vol, désormais nécessaire en Grande-Bretagne comme ailleurs, a failli marginaliser le *Community Service* dont la vocation est justement l'accessibilité. Il est cependant significatif qu'aucun des deux ouvrages français considérés comme des références en matière de construction ne mentionnent expressément, dans leur version actuelle, la configuration particulière de ce que pourrait être un *Community Service*¹³. Car celui-ci, à la lumière des expériences décrites plus haut, exige un aménagement bien différent d'un espace d'accueil général.

Facilement identifiable dans le hall, le service d'information générale devrait se situer aussi près que possible de la voie publique d'accès à la bibliothèque et ne nécessiterait pas *a priori* de protection contre le vol.

Constitué d'un bureau et de présentoirs destinés à la diffusion de brochures, il pourrait être installé à proximité de la cafétéria, des téléphones et télécopieurs publics et des appareils de photocopie rapide. Il semble indispensable de l'équiper de

13. Jacqueline GASCUEL, *Un Espace pour le livre*, Paris, Cercle de la Librairie, 1984. L'auteur rapporte (p. 261-267) les expériences « centres de documentation sociale » menées à partir du rapport Pingaud-Barreau. Ces services sont, en fait, un peu éloignés de l'esprit des *Community Services*.

La bibliothèque dans la ville, dir. Marie-Françoise BISBROUCK, Paris, Ed. du Moniteur, 1984. Voir les p. 65-66 : les possibilités d'aménagement du hall d'accueil comprennent « une salle polyvalente... et un poste téléphonique avec les annuaires » ; on y mentionne également un « espace de lecture de périodiques courants et de quotidiens permettant ainsi à un public peu familier de la lecture du livre l'approche du document écrit par un biais peut-être plus attractif ».

deux minitels, l'un étant réservé au bibliothécaire, et l'autre, fonctionnant avec une carte, mis à la disposition du public.

Partenariats et concurrences

Une fois établi un bilan des forces dont elle dispose, la bibliothèque publique implantera ses nouveaux services en fonction de complémentarités et compétitions avec d'autres services publics ou commerciaux, dont la nature sera naturellement liée au contenu du projet.

Dans le cas d'un service d'information générale, il conviendra d'établir une claire répartition des tâches avec les services municipaux d'information, auxquels il ne saurait être question de se substituer, si les modalités d'accès à la bibliothèque (situation dans la ville, horaires) ne présentent pas un net avantage, justifiable auprès des autorités locales. Celles-ci seront spontanément sensibles à tout projet susceptible de valoriser leur action dans le domaine socio-culturel. De plus, l'argument de gestion (économies d'échelles par rapport à des services administratifs limités ou surchargés) sera utilisé par les bibliothécaires au mieux des conditions locales.

D'autre part, un service de fourniture de documents aux entreprises nécessitera une étude beaucoup plus détaillée, resituant, selon les conditions locales, les rôles respectifs des bibliothèques universitaires et des chambres de commerce et d'industrie. On note d'ailleurs que la fonction documentaire, plus ou moins assurée en France par les CCI, l'est, en Allemagne, par les banques, et en Grande-Bretagne, par les bibliothèques. Il n'est pas moins utile d'évaluer la part des *brokers* (ou courtiers) sur le marché de l'information, cette concurrence, toutefois, ne devant pas bloquer la bibliothèque. En effet, ces officines sont en général étroitement spécialisées et, pour satisfaire leurs clients, ont souvent recours... aux biblio-

thèques. On constate d'ailleurs qu'en Grande-Bretagne la prolifération des courtiers ne nuit en rien à l'activité des bibliothèques publiques dans ce secteur.

En matière de réseaux télématiques, PRESTEL – application britannique de la norme vidéotex – n'étant pas lié à un appareil spécial à large diffusion (de type minitel), les entreprises comme les particuliers hésitent à investir dans une configuration terminal + modem ou micro-ordinateur + carte de communication, et l'on peut voir là l'origine du succès des BUS

ditionnel des bibliothèques municipales, un grand nombre d'enseignants et de scolaires. Or, en France, quelle que soit l'importance du service et la taille de l'établissement (BPI, BM de Saint-Maur), aucun lien n'a été établi avec l'Education nationale. Le problème ne manquera pourtant pas de se poser avec acuité lors de la mise en place des antennes universitaires délocalisées¹⁴. On peut très bien envisager que la création d'un fonds de dossiers de presse, pour un public composé au départ d'une majorité d'étudiants, fasse l'objet

Facilement identifiable dans le hall, le service d'information générale devrait se situer aussi près que possible de la voie d'accès à la bibliothèque

ou des courtiers comme de celui des *Community Services*. Mais la spécificité de la télématique française, fondée sur le minitel et ses services kiosques, ne risque-t-elle pas de dissuader l'utilisateur d'avoir recours à un médiateur ? En réalité, la multiplicité des services et leur constante évolution permettent justement au médiateur de jouer pleinement son rôle. Loin de constituer un frein à l'activité des services documentaires, le minitel constitue donc une ressource supplémentaire. Ce point de vue, assez évident pour le bibliothécaire-documentaliste, n'apparaît pas clairement à l'utilisateur potentiel, qu'il convient de motiver au moyen d'une sérieuse opération de communication. Ce qui est vrai pour le citoyen averti de la télématique l'est encore plus pour le cadre d'entreprise, et les contacts privés établis lors de la seconde partie du stage ont confirmé l'importance de campagnes auprès des professionnels, en préalable à toute mise en place de nouveaux services à la bibliothèque.

Enfin, on a vu que les dossiers de presse intéressent, outre le public tra-

d'une négociation avec l'université, et que l'ensemble des lecteurs de la bibliothèque en bénéficie par ce moyen.

L'intérêt des bibliothécaires de France pour les nouveaux services rendus au public affrontera sans doute la diversité des conditions locales ainsi que l'exigence d'un projet de service rigoureusement mené et régulièrement évalué dans sa réalisation. La Direction du livre et de la lecture est prête à renouveler son aide par l'organisation de stages pour les responsables de projets. Mais il appartiendra naturellement à chacun d'en démontrer l'intérêt pour les publics et la valorisation attendue pour l'action et l'image des bibliothèques.

Juillet 1992

14. « Délocalisation des universités dans les villes moyennes : quelles bibliothèques ? », *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, n° 151, p. 65-90.