

Bibliothèques en question

Les services Internet des bibliothèques

Une étude du « réseau international des bibliothèques publiques » de la Fondation Bertelsmann

Dans le cadre de son programme de recherche, le réseau international des bibliothèques publiques de la Fondation Bertelsmann a chargé un groupe de travail issu d'une partie de ses membres actifs¹ d'entreprendre une étude sur les possibilités de développement des services électroniques dans les bibliothèques publiques en ce début de millénaire. Ce travail, rédigé en anglais, a été achevé en novembre 2000 et publié sur le site de la Fondation sous le titre *Future Oriented Internet-based Services in Public Libraries : an Investigation with Examples*².

Rolf Hapel

Bibliothèques municipales d'Aarhus (Danemark)
hapel@bib.aarhus.dk

Volker Pirsich

Bibliothèque municipale de Hamm (Westphalie)
pirsichDr@Stadt.Hamm.de

Thierry Giappiconi

Bibliothèque municipale de Fresnes
Thierry.Giappiconi@mairie-fresnes.fr

Réseau international des bibliothèques publiques de la Fondation Bertelsmann

Internet constitue indéniablement une révolution pour l'ensemble des bibliothèques, au même titre que pour d'autres institutions dédiées à la connaissance. Depuis l'apparition des premières pages d'accueil vers le milieu des années quatre-vingt-dix, elles n'ont eu d'autres choix que de s'adapter à ce nouvel environnement.

Les opportunités offertes à court ou moyen terme par Internet pour améliorer le « produit » proposé par les

1. Animé par Rolf Hapel, de la bibliothèque municipale d'Aarhus (Danemark), le groupe était composé de Volker Pirsich de la bibliothèque municipale de Hamm (Allemagne), et de Thierry Giappiconi de la bibliothèque municipale de Fresnes (France).

2. « L'avenir des services fondés sur Internet dans les bibliothèques publiques : une enquête assortie d'exemples. » L'intégralité de la version anglaise originale du texte dont cet article, qui en reprend de larges extraits, constitue une adaptation, est consultable sur le site de la Fondation : <http://www.bertelsmann-stiftung.de/INOEB>. Cette édition numérique, soigneusement présentée par Rolf Hapel, comprend les liens hypertextes avec les nombreux sites mentionnés.

Après avoir travaillé dans plusieurs bibliothèques publiques du Danemark, **Rolf Hapel** est actuellement directeur des bibliothèques municipales d'Aarhus. Il est aussi membre de réseaux de bibliothèques comme la Fondation Bertelsmann, Eblida et Pulman. Il a écrit de nombreux articles concernant les bibliothèques publiques.

Docteur en philologie allemande, **Volker Pirsich** a été bibliothécaire à Offenburg et Lübeck, avant de diriger la bibliothèque municipale de Hamm. Il est aussi membre du réseau international des bibliothèques publiques de la Fondation Bertelsmann. Il est le co-auteur de *Arbeitsvorgänge in Öffentlichen Bibliotheken*.

Directeur de la bibliothèque municipale de Fresnes, **Thierry Giappiconi** mène parallèlement une activité de recherche et d'expertise. Membre du comité permanent de l'IFLA sur le marketing et le management des bibliothèques, il participe également aux groupes de travail Poldoc et Afnor, ainsi qu'au réseau international des bibliothèques publiques de la Fondation Bertelsmann. Auteur de livres et de nombreux articles publiés en France et à l'étranger, il vient de publier *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*.

bibliothèques (profondeur et actualité de l'information), son « prix » (coût du temps des usagers, facilité d'accès), et sa desserte (hors les murs : à domicile, sur le lieu de travail, etc.) influent d'ores et déjà fortement sur l'évolution de leurs services. Le développement rapide des connexions fait ou fera bientôt d'Internet un outil familier à la plupart des usagers des bibliothèques. Dans certains pays économiquement développés, 50 % de la population disposent déjà d'un accès Internet à leur domicile, et 60 à 70 % sur leur lieu de travail. Le développement de services en ligne devient une nécessité stratégique cruciale pour l'avenir des bibliothèques.

Cependant, la connexion à Internet ne peut être considérée comme un but en soi. Le développement du marché du commerce et des loisirs sur Internet fait que le public n'a, ou n'aura pas longtemps, besoin des bibliothèques pour s'y connecter.

Il convient donc de s'interroger sur les problèmes de politiques publiques soulevés par la société de l'information, et sur la manière dont les bibliothèques peuvent être amenées à apporter des solutions au regard de leurs missions, buts et objectifs. Ou encore, pour aborder la question différemment, sur la façon dont elles peuvent apporter une « valeur ajoutée d'intérêt public » aux possibilités offertes par le marché. Deux rôles semblent à cet égard s'imposer : la sélection pertinente à des fins de service public ; l'égalité des citoyens vis-à-vis des sources dont l'accès est restreint.

La médiation

Les usagers sont confrontés à une masse d'informations dont le contenu a fort peu de chance de constituer, tel quel, une réponse pertinente à leurs recherches et à leurs besoins. Les outils et les compétences que les bibliothécaires professionnels ont su développer apparaissent à cet égard aisément transposables dans le « cyberspace ».

Bien qu'ils n'en soient qu'à leurs débuts, les systèmes de management de la connaissance sont désormais en mesure d'exécuter une part du travail traditionnel des bibliothécaires. Ils peuvent, par exemple, indexer automatiquement de larges parts d'un document afin de le rendre plus facilement accessible à la recherche. Les « réseaux intelligents » sont développés à l'imitation des capacités d'apprentissage du cerveau humain. Des « agents » font leur apparition, programmes capables « d'apprendre » à mieux orienter leurs utilisateurs en tirant partie de l'expérience acquise.

Les bibliothèques ont vocation à développer ce type d'outils qui constituent une version moderne et étendue de leurs catalogues. Mais leur rôle est aussi de toujours l'assortir d'une médiation humaine.

Cette fonction complémentaire nous semble pour longtemps, sinon à jamais, irremplaçable. D'abord, parce que la pertinence d'une réponse dépend largement de celle de la formulation de la question, ensuite parce que, une fois la réponse fournie, il convient encore de s'assurer qu'elle a réellement répondu aux besoins de l'utilisateur. La bibliothèque doit donc plus que jamais disposer de spécialistes de l'information, capables, soit de fournir, soit de conduire à l'information, ou, à défaut, d'orienter vers un service plus compétent, mais aussi, faut-il le rappeler, à promouvoir la connaissance et la culture.

Égalité d'accès

Si l'information s'avère techniquement plus accessible, elle devient paradoxalement, en certains domaines, plus restreinte. De plus en plus d'information circule en circuit fermé.

Les nouvelles modalités d'application du droit d'auteur, et les logiques commerciales rendent en effet de plus en plus onéreux un nombre croissant de services en ligne. L'achat de licences permettant aux bibliothèques de rendre cette information accessible à leurs usagers devient donc en la matière, une des formes modernes de leur mission traditionnelle d'égalité d'accès à la formation, à l'information et à la culture.

Mais au-delà de la question de ces restrictions d'ordre pécuniaire, le risque est grand que la délivrance à domicile d'une information de plus en plus « ciblée » sur des critères et des objectifs commerciaux ne concoure encore plus à cantonner l'information moins demandée à des cercles restreints disposant de la culture et des motivations suffisantes pour se l'approprier. C'est pourquoi il revient aux bibliothèques de promouvoir une information diversifiée, ouverte, voire critique auprès du public, afin d'éviter qu'une partie de la population ne soit vouée à la consommation d'une information simpliste ou erronée.

Légitimité, économie et développement des bibliothèques publiques

La légitimité des bibliothèques publiques repose sur des considérations qui la distinguent profondément du secteur privé. Elles font partie des stratégies culturelles et d'information des pouvoirs publics. Dans plusieurs pays, cette fonction d'intérêt général est reconnue et définie par la loi.

Cela ne veut pas dire pour autant que ces bibliothèques ne doivent pas être aussi modernes et performantes que peuvent l'être des sociétés privées. Bien au contraire. Les responsables des bibliothèques doivent être conscients qu'ils ont, dans l'intérêt même de l'accomplissement de leurs missions, à tirer les enseignements des méthodes et des outils de la gestion commerciale. Qu'elles le veuillent ou non, les bibliothèques subissent la concurrence du marché de l'information et des loisirs.

Il leur faut donc engager rapidement les changements qui leur permettront de ne pas se couper de l'évolution mentale et technologique de la société qui les environne. Ils doivent à cet égard être attentifs à l'évolution des besoins et des comportements de leurs usagers acquis ou potentiels. Cet objectif suppose de savoir employer les outils issus de la mercatique afin de veiller à la pertinence de leurs collections et de leurs services, ainsi qu'aux conditions de leur distribution, de leur prix et de leur promotion, puis de savoir procéder à temps à la modernisation de leurs équipements et de leurs services ; la mise en œuvre de cette instrumentation s'exerçant – faut-il le préciser – en considération et au service de leurs missions, buts et objectifs.

Il serait en effet vain de tenter de concurrencer le secteur commercial sur son propre terrain. Nous pensons qu'il revient au contraire aux bibliothèques de jouer, vis-à-vis du domaine privé, une fonction culturelle et sociale complémentaire. Loin de s'opposer, éditeurs, fournisseurs privés d'information, d'industrie logicielle et matérielle de l'information pourraient alors (pour autant, que leurs intérêts convergent) devenir utilement partenaires. Le secteur privé serait le fournisseur d'information des bibliothèques, lesquelles encourageraient la production d'une information conforme à leurs missions, et utile à leurs usagers.

La bibliothèque publique d'aujourd'hui

La bibliothèque moderne est souvent qualifiée de « bibliothèque hybride ». Ce vocable recouvre l'alliance des services traditionnels – collections multimédias de consultation et de prêt – et des services numériques reliés aux réseaux d'information à travers le monde. Une étude d'une commission de la communauté européenne³ trace le profil de ce que pourrait recouvrir

l'offre de la bibliothèque publique des années à venir :

- la conservation de la mémoire humaine – fait ou fiction – sous quelque forme qu'elle se présente ;
- une collection de prêt ;
- l'accès au réseau assorti de l'aide de professionnels pour la navigation et la recherche sur le web ;
- des possibilités ouvertes de formation, d'apprentissage et d'approfondissement ;
- un espace offrant un cadre pour l'enrichissement de la connaissance ;
- l'accès à divers services d'information à distance ;
- la délivrance de documents électroniques.

L'objectif du travail que nous allons présenter a été de confronter ces considérations préalables aux tendances du développement des services en ligne dans les bibliothèques, de tenter d'identifier des pratiques innovantes et de tirer quelques conclusions d'ordre stratégique et pratique.

Le cadre de l'enquête

L'une des ambitions essentielles du réseau international des bibliothèques publiques de la Fondation Bertelsmann est de rechercher la meilleure pratique pour la soumettre à la réflexion des professionnels. Bien que les services à distance constituent l'essentiel de l'étude, le sujet recouvre plus largement les services électroniques. Les auteurs n'ont pas cherché à se livrer à des spéculations qui eussent été on ne peut plus hasardeuses, compte tenu de la rapidité des mutations techniques, sociales et institutionnelles de la technologie de l'information. Leur parti pris a été de dresser un état de l'art, au moyen d'une enquête, puis de tenter d'apporter quelques conclusions et perspectives sur l'avenir et la portée de ces réalisations. Cette approche prospective ne prétend pas se situer au-delà de l'avenir prévisible, identifié en la matière comme à court et moyen termes.

L'enquête a revêtu deux formes : celle d'un questionnaire qui, bien que publié simultanément en anglais, allemand et français sur plusieurs listes de discussions, n'a obtenu qu'un faible taux de réponse, et celle d'une recherche, bien plus profitable, menée à partir des bibliothèques d'Aarhus et de Hamm. Ces deux approches ont permis d'identifier, de classer et de présenter plus d'une trentaine de types de services impliquant le recours à Internet. Nous en présentons ici quelques exemples.

L'annuaire *World Wide Web Library Directory*⁴ recensait, au mois d'août 2000, environ 7 000 bibliothèques de 127 pays. Bien qu'une part de ces bibliothèques soit des bibliothèques universitaires ou de recherche, le nombre important de sites des bibliothèques publiques témoigne

3. *Public Library and the Information Society*, by J. Thorhauge, G. Larsen, H.P. Thun and H. Albrechtsen. European Commission DG XIII.4, 1997.

4. <http://www.webpan.com/msauers/libdir/>

d'un développement rapide. Le type de service le plus répandu concerne la publication d'informations sur les adresses et les horaires des points de dessertes, les numéros de téléphone et de télécopie, les conditions d'inscription, autrement dit les pages d'accueil. Ces dernières sont cependant plus ou moins développées.

Les pages d'accueil enrichies

Il s'agit de pages d'accueil intégrant des éléments interactifs, comme des liens avec le catalogue informatisé en ligne, et des services offerts par d'autres opérateurs sur le réseau, des boîtes aux lettres électroniques, et de multiples autres services en ligne. Voici quelques exemples représentatifs.

Généralités

La bibliothèque publique de Seattle (États-Unis) propose un site très représentatif des développements numériques offerts par les bibliothèques connectées sur Internet. Bien que tout n'y soit pas spectaculaire, le site offre des services solides et d'une utilité éprouvée (*Your Library Card (checking out/ renewing), Search Library Web Site, Search the Internet, E-mail Service: Ask a Question, More About the Library, etc.*) : <http://www.spl.lib.wa.us/>

Dans la même veine, la bibliothèque publique d'Ottawa (Canada) propose un site particulièrement commode et bien présenté, combiné avec une présentation en image en noir et blanc des services et du personnel : <http://www.opl.ottawa.on.ca/>

Rapports annuels

Beaucoup de bibliothèques présentent des rapports annuels et des statistiques relatifs à leurs activités, souvent assortis de chartes exposant les missions, buts et objectifs de ces établissements en regard des résultats obtenus. La publication du rapport annuel 2000 de la bibliothèque publique du comté de Charlotte & Mecklenburg (Caroline du Nord, États-Unis) constitue un très bon exemple de cette politique de communication : <http://www.plcmc.lib.nc.us/find/reports/annual/2000/>
La bibliothèque municipale de Bergen (Norvège) dispose d'un rapport annuel disponible en anglais : <http://www.bergen.folkebibl.no/bibliinfo/arsmel99.htm>

Plans et visites virtuelles

La bibliothèque publique de Cleveland (États-Unis) donne un large aperçu de ses services sous la forme d'une carte : <http://www.cpl.org/Locations.asp?FormMode=VirtualTour>
La bibliothèque publique du comté de Johnson (États-

Unis) peut être visitée virtuellement sur son site : <http://www.jcl.lib.ks.us/virtual/virindex.stm>

La fameuse New York Public Library montre la structure de son réseau sur une carte visuelle. Voici par exemple les pages se rapportant à son annexe du Bronx :

<http://www.nypl.org/branch/brhours/bronxmap.htm>

La bibliothèque publique de Cottbus (Allemagne) propose une visite vidéo de son bâtiment principal : http://www.stadtbibl-cb.de/fs_start.html

Les sites pour enfants et adolescents

Les enfants ou les adolescents bénéficient souvent de pages d'accueil spécialement conçues à leur attention. Ces sites ont généralement pour but d'inciter à la lecture des livres et à la fréquentation de la bibliothèque.

Aux États-Unis comme au Canada, la bibliothèque coopérative de Suffolk assure le recensement courant des sites comportant des pages destinées aux enfants et aux adolescents : <http://www.suffolk.lib.ny.us/youth/virtual.html>
Tel est notamment le cas, à titre d'exemple, du site de la bibliothèque de Toronto, dont la présentation est particulièrement soignée :

<http://www.tpl.toronto.on.ca/KidsSpace/index.htm>

Au Danemark, 14 bibliothèques de « comté » se sont associées pour créer un site commun Dotbot, où le graphisme tient une large part : <http://www.dotbot.dk/>

Le site de la bibliothèque publique de Salem (États-Unis) est peut-être moins bien présenté, mais son thème *Things are happening in the youth service department*⁵ est extrêmement vivant :

<http://www.open.org/~library/kids.html>

La bibliothèque de Cologne (Allemagne) propose aussi un site pour enfants assez spectaculaire, assorti d'offres alléchantes : <http://www.stbib-koeln.de/kids/indexj.htm>

Un projet soutenu par la communauté européenne développe un site basé sur des écoles et des bibliothèques britanniques, portugaises, et irlandaises, où des enfants alimentent leurs propres pages sur le thème de la culture, du patrimoine et de l'environnement, avec le concours de bibliothécaires, d'enseignants et d'artistes :

<http://www.hercule.org.uk/abouthercule.html>

Le site de la bibliothèque de Kungälv (Suède) est d'une présentation modeste, mais il fournit des recommandations, des liens et des conseils aussi bien aux enfants et à leurs parents qu'aux éducateurs et aux enseignants :

<http://www.kungalv.se/bibliotek/barn/BARN.HTML>

En Grande-Bretagne, le site de la Library and Information Commission, *Stories from the Web*, en coopération avec d'autres bibliothèques publiques, permet aux enfants d'envoyer des courriers électroniques aux auteurs, et de présenter des livres ou leurs propres histoires :

<http://www.storiesfromtheweb.org/>

5. « Il se passe des choses à la bibliothèque pour enfants. »

Signalons enfin l'interface pour enfants développée par la société américaine CARL, qui comporte notamment d'intéressants outils de recherche « intuitifs » et une sélection de 6 000 sites : <http://www.carl.org/kcweb/>

Les CIEL (catalogues informatisés en ligne)

La plupart des bibliothèques des pays industrialisés ont informatisé leurs catalogues sur fiches entre le milieu des années quatre-vingt et celui des années quatre-vingt-dix. La plupart des fournisseurs de systèmes intégrés ont, ces dernières années, progressivement inclus des interfaces pour la récupération de données *via* Internet. Dans plusieurs pays, les notices bibliographiques peuvent être, dans certains cas gratuitement, téléchargées sur les bases locales. Cette connexion permet aussi d'enrichir les catalogues par des liens avec des ressources extérieures à la bibliothèque, et de les associer à d'autres services en ligne. D'ores et déjà des bibliothèques récupèrent, à la commande, des notices de gestion produites par des sociétés de vente en ligne. Ces notices sont de plus en plus souvent associées à des images, du son ou du texte.

Progressivement, les catalogues s'émancipent du modèle des catalogues sur fiche pour s'enrichir de données multimédias et s'ouvrir aux réseaux. Un nombre croissant de systèmes reconnaît la norme Z39.50. Les catalogues en format MARC s'enrichissent d'objets associant texte, image et son. Il est prévisible que les développements des formats SGML et XML, combinés avec celui des ressources numériques, transformeront profondément à l'avenir le concept même de catalogue. Le catalogue est en outre de plus en plus associé à la délivrance de services.

Un site américain recense les catalogues informatisés en ligne⁶ accessibles sur le réseau Internet. De nombreux exemples significatifs de l'état de l'art peuvent être ainsi trouvés à l'adresse : <http://www.lights.com/webcats/>

Les CIEL enrichis

Les CIEL enrichis sont des catalogues qui établissent des liens entre une notice traditionnelle (par exemple de type MARC) et d'autres informations en ligne. La description d'un livre peut être ainsi associée à sa critique dans une base en ligne.

Tel est par exemple le cas de la Lane Memorial Library (États-Unis), dont le catalogue en ligne relie les notices bibliographiques à des critiques issues du site amazon.com reviews : <http://www2.hampton.lib.nh.us>. La notice peut être associée à la représentation de la page de couver-

ture, au sommaire et à la quatrième de couverture (en mode image ou en plein texte).

Plusieurs bibliothèques comme Norköping, Aarhus et Fresnes (<http://www.mairie-fresnes.fr/>) intègrent des objets associés dans les champs de lien MARC 856. La bibliothèque d'Aarhus offre la possibilité de consulter simultanément la notice de la version imprimée d'un document et celle de sa version numérisée sur Internet.

Certaines bibliothèques publiques sélectionnent, comme la pratique s'en répand dans les bibliothèques nationales, spécialisées et universitaires, des sites Internet, au même titre que d'autres sources d'information, qu'elles présentent sous forme de signets. Sur le site de la bibliothèque municipale de Fresnes, cette intégration au catalogue (lui aussi multimédia) est poussée plus loin. Les sites sélectionnés ne sont pas seulement accessibles par domaine documentaire, sous forme de signets, mais catalogués et interrogeables au même titre que n'importe quel autre type de document au travers du fichier d'autorité importé de la Bibliothèque nationale de France.

L'intégration de cédéroms au réseau, destinée à les rendre consultables à partir du catalogue, est de plus en plus répandue, notamment en France. Tel est par exemple le cas de la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou : <http://www.bpi.fr/>. Dans la plupart des cas, ces cédéroms ne sont consultables que sur les postes de la bibliothèque.

La mise en ligne des services courants

Les bibliothèques publiques développent de plus en plus de services en ligne. Il peut s'agir, comme à Aarhus, de services de réservation, où tout document provenant de la bibliothèque centrale ou de l'une des dix-neuf annexes peut être mis, sur n'importe quel site, à la disposition d'un usager qui en a fait la demande :

<http://medusa.aakb.bib.dk/is/www/lstat.asp>

Ces services peuvent être délivrés sur téléphone mobile, qu'il s'agisse d'avis de réservation envoyés par courrier électronique et convertis en format SMS (Short Message Service) ou WAP (Wireless Application Protocol). Tel est le cas à la bibliothèque municipale et régionale de Vienne en Autriche : <http://wap.wstlb.at/>

Avec l'apparition des techniques de type GPRS (General Packet Radio Service) et UMTS (Universal Mobile Telecommunications System), tout le monde peut être connecté en permanence à Internet à partir de son téléphone portable, ce qui devrait généraliser ce type d'offre.

Les composantes des collections et services issus des ressources en ligne

Depuis le milieu des années quatre-vingt-dix, le développement de l'accès à Internet se répand dans les biblio-

6. Nous traduirons ici, pour les besoins de cet article, les termes originaux d'OPAC par CIEL, et d'OPAC+ par CIEL enrichi.

thèques publiques. Leur rôle traditionnel de recherche, d'évaluation, de sélection, d'organisation, d'offre et de délivrance de l'information s'applique désormais aussi aux services électroniques.

Les publications en série électroniques

Un nombre croissant de bibliothèques publiques souscrit des abonnements à des périodiques en ligne auprès de fournisseurs spécialisés dans l'offre d'accès à leurs lecteurs. Selon les types de conventions ou de contrats passés avec les fournisseurs, ces accès sont limités (par exemple à la consultation à l'intérieur de la bibliothèque, à une zone géographique déterminée, aux usagers inscrits sur déclinaison de leur numéro de carte et de leur mot de passe, etc.). Beaucoup de magazines électroniques sont cependant gratuits. Dans ce cas, la bibliothèque joue le rôle de « portail » en en présentant une sélection sous forme de signets.

De nombreuses bibliothèques offrent de tels services. Comme, par exemple, celles des bibliothèques de Skokie (Illinois) : <http://www.skokie.lib.il.us/remote/index.html> du comté de St. Joseph (Indiana) :

<http://www.sjcpl.lib.in.us/homepage/ebscohost.html>, qui donne accès à un bouquet de titres fournis par la société EBSCO. La bibliothèque d'Helsinki fournit aussi l'accès à des publications en ligne sur la page :

<http://libpress.lib.hel.fi/new/search/index.asp>

Il en est de même de la bibliothèque d'Aarhus qui offre l'accès à des périodiques danois ou étrangers :

<http://www.aakb.dk/amt/elektroniske/>

Certaines bibliothèques publiques publient désormais leurs magazines ou feuilles d'information sous forme de magazines électroniques. En voici quelques exemples :

- anglais :

<http://www.croydon.gov.uk/cr-libnews6.htm>

- scandinaves : <http://www.bogweb.dk>

<http://www.aakb.bib.dk/hb/bibnyt>

- allemand :

<http://www.stbib-koeln.de/newsletter.htm>

Les Américains disposent d'un site de butinage, *The BookBrowser* : <http://www.bookbrowser.com/>. La bibliothèque du comté de Pasco, en Floride, publie un magazine gratuit, où des chapitres de livres qui jouissent d'une grande popularité sont envoyés sur demande par courrier électronique : <http://www.chapteraday.com/library/pasco>

L'offre de livres et autres textes sous formes numériques

La normalisation progressive du format des livres électroniques facilite leur arrivée dans les bibliothèques. Certaines bibliothèques négocient des droits qui leur permettent d'offrir aux usagers non seulement un service de prêts, mais encore le téléchargement à partir du

serveur de la bibliothèque, où les textes ont été préalablement stockés. Ces services sont directement proposés par des bibliothèques publiques, comme celles de Charlotte & Mecklenburg (Caroline du Nord) :

<http://www.plcmc.lib.nc.us/rocketbook/default.htm>

ou encore d'Aarhus : <http://www.eteket.dk/>

Cependant, la fourniture de livres numériques ou numérisés est très largement le fait d'institutions spécialisées, qui mettent en réseau les ressources issues des programmes de numérisation de diverses bibliothèques à l'instar du projet européen Gutenberg :

<http://gutenberg2000.de/>

Signalons en outre des bases non commerciales qui donnent accès gratuitement à des œuvres documentaires et de fiction publiées électroniquement :

<http://directory.eliterature.org/>

et <http://www.ipl.org/reading/books/>

Aux États-Unis, des partenariats entre bibliothèques et sociétés commerciales permettent, comme à Seattle, de consulter gratuitement un grand nombre de titres, voire, s'ils disposent d'un compte, de les emprunter :

<http://www.spl.lib.wa.us/catalog/ebooks.html>

Les services d'information pour le commerce et l'industrie

Les services d'information destinés à aider la gestion et la création d'entreprise sont, depuis longtemps, très répandus dans les grandes bibliothèques nord-américaines et scandinaves. Ce type de service a naturellement son expression « en ligne ».

Aux États-Unis, la Special Library Association, Business and Finance Division maintient un site général :

<http://www.slabf.org/buslibs.html>

Le Department for Business and Technology de la bibliothèque publique de Seattle (États-Unis) possède un site qui est d'abord et pour l'essentiel une présentation de son service « physique » :

<http://www.spl.org/bustech/bustech.html>

Le Business and Investing InfoCenter de la bibliothèque publique du comté de Baltimore est promu de la même manière à l'adresse :

<http://www.bcplonline.org/info/business/>

Plus sophistiqué, le site de la New York Public Library présente un service multifacettes :

<http://gopher.nypl.org/research/sibl/index.html>

La bibliothèque publique du comté de Charlotte & Mecklenburg offre, avec *Bizlink*, un service d'information en ligne très structuré : <http://www.bizlink.org/>

La bibliothèque publique de Los Angeles propose de même un très bon service d'information en ligne axé sur le développement économique et l'emploi :

http://www.lapl.org/inet/inet_bci.html

En coopération avec un centre spécialisé de recherche sur les affaires, la bibliothèque publique d'Auckland

(Nouvelle-Zélande) fournit un éventail très étendu de ressources sur Internet :

<http://www.akcity.govt.nz/library/bis/bussites.html>

La bibliothèque publique de Stuttgart (Allemagne) offre un service intéressant baptisé *Beruf-Karriere-Wirtschaft* :

<http://www.s.shuttle.de/buecherei/>

La bibliothèque publique d'Aarhus a développé un service de renseignements « questions/réponses » par courrier électronique accessible à l'adresse :

<http://www.aakb.bib.dk/e-i/>

Les guides de recherche

L'un des services électroniques « à valeur ajoutée » dans lequel les bibliothèques ont vocation à exceller consiste à offrir des guides en ligne pour s'orienter dans la jungle d'Internet. La bibliothèque de Stuttgart propose des pages thématiques par sujet *Internet nach Themen* :

<http://www.s.shuttle.de/buecherei/>

La bibliothèque publique de Silkeborg au Danemark offre un guide sujet *Mimers Broend*, dont le nom est hautement symbolique (Mimer est un géant qui exerce l'emploi de gardien de la sagesse, dans la mythologie nordique) :

http://www.silkeborg.bib.dk/netbib/afdbib/voksenudlaen/Top_100/

La bibliothèque publique de Redwood aux États-Unis présente un site d'orientation qui s'adresse aux enfants et à leurs parents :

<http://www.ci.redwood-city.ca.us/library/schaberg/kids.html>

La bibliothèque d'Halifax, au Canada, met régulièrement à jour une liste de sites *Internet resources* :

<http://www.chebucto.ns.ca/Libraries/HCRL/list.html>

Celle de San Antonio, au Texas, se concentre plus particulièrement sur la fiction :

<http://www.sat.lib.tx.us/Fiction/fictionindex.htm>

Les listes d'information et de discussion

Plusieurs bibliothèques ont entrepris de réunir toutes sortes de connaissances utiles à l'information, pour permettre à tous, ou à certaines catégories de citoyens de s'impliquer dans la vie publique et de dialoguer. La bibliothèque de Wilton, aux États-Unis, a par exemple conçu un site plus particulièrement destiné aux personnes âgées :

<http://www.wiltonlibrary.org/senior/>

Les banques d'images

Les usagers sont souvent à la recherche, parfois dans des numéros de magazines épuisés, de sources iconographiques. Leur rassemblement, leur numérisation et leur mise à la disposition du public sur leurs réseaux feront certainement partie des missions futures des bibliothèques.

Il existe déjà quelques exemples de ce type de services : l'*Imaging Service Center for Northern California Libraries is an LSTA* (Library Services and Technology Act) du réseau des bibliothèques publiques de Mountain Valley à Sacramento : <http://bancroft.library.ca.gov/diglib/> les bibliothèques de Los Angeles : <http://catalog.lapl.org/gallery.html> de Cleveland : <http://www.cpl.org/ExhibitHall.asp?FormMode=Exhibit&ID=1> et de New York :

<http://digital.nypl.org/stereoviews/browse.html>

La bibliothèque publique de Denver offre aux amateurs de folklore 65 000 photos numériques relatives à l'histoire du Colorado et de l'Ouest américain :

<http://gowest.coalition.org>

Certaines bibliothèques publiques françaises montrent en ligne quelques exemples de manuscrits médiévaux sur le site : « Patrimoine des Bibliothèques » :

<http://web.culture.fr/culture/pbf/biblioth.htm>

alors que le folklore scandinave est illustré par plus de 10 000 photos sur le site de la bibliothèque publique de Bærum : <http://www.barum.folkebibl.no>

Le site britannique E-lib (Electronic Library) offre une intéressante collection de périodiques des XVIII^e et XIX^e siècles, *The Internet Library of Early Journals* : <http://www.bodley.ox.ac.uk/ilej>

Les bases de données et les index de sites

Les bases de données en ligne deviennent une source essentielle d'information. C'est donc tout naturellement que les bibliothèques publiques se chargent d'en signaler l'intérêt à leurs usagers, et de leur en ouvrir l'accès, en en négociant les droits lorsque ces bases de données sont payantes. La bibliothèque de Charlotte (Caroline du Nord) coopère ainsi avec d'autres bibliothèques afin d'offrir l'accès à plus de cinquante bases en ligne :

<https://nclive.lib.ncsu.edu/cgi-bin/govalidate.pl?subject>

Comme à Aarhus, ce service peut être fourni librement, pour certaines bases, à l'adresse :

<http://www.aakb.dk/felles/online/baser/gratisbaser.htm>

ou sur présentation d'un mot de passe pour d'autres :

<http://www.aakb.dk/felles/online/baser/password.htm>

Dans les deux cas, cet accès est très généralement délivré gratuitement à l'utilisateur.

Certaines bibliothèques constituent et alimentent elles-mêmes des bases de données locales.

La bibliothèque publique de Salem (Oregon) fournit ainsi une base photographique historique :

<http://www.open.org/~library/fotofind.html>

La bibliothèque d'Aarhus transcrit, avec l'aide de bénévoles, des informations manuscrites locales en données numériques. Sa base contient déjà plus de 190 000 notices : <http://www.folketimidten.dk/>

Certaines bases de données ou certains index sont administrés en réseaux coopératifs. Le plus important est sans doute le CORC (Co-operative Online Resource Catalogue), géré par OCLC :

<http://www.oclc.org/oclc/corc/index.htm>

À une échelle plus modeste, le Danemark dispose du réseau BibHit : <http://www.bibhit.dk>. La sélection de sites Internet est naturellement l'objet d'un travail en réseau. *The Librarians' Index to the Internet* offre un éventail de 6 400 ressources Internet sélectionnées et évaluées par 95 bibliothécaires californiens :

<http://lii.org/>

Des services identiques existent en Scandinavie, comme le *Folkebibliotekernes Netguide* : <http://www.fng.dk/>

ou en Finlande : <http://linkkikirjasto.lib.hel.fi/>

Ces solutions coopératives reposent parfois sur des portails administrés par des sociétés de services. L'adresse de l'une des plus connues aux États-Unis est :

<http://thelibraryplace.com/>

Les services de référence

Plusieurs bibliothèques proposent désormais des services de référence et d'information en ligne, le courrier électronique complétant, ou remplaçant parfois, les services de renseignement par téléphone. Les usagers inscrits à la bibliothèque de St. Louis (Missouri) peuvent ainsi dialoguer avec le site : http://www.slcl.lib.mo.us/reference/Ask_a_Question/index.html

À Helsinki (Finlande), le service a une réputation et une vocation nationale : <http://tietopalvelu.kirjastot.fi/>

Certains services peuvent s'adresser à un public particulier comme celui de Pasco en Floride, destiné aux jeunes : <http://www.power.pasco.lib.fl.us/carolannmail.html>

Ces services peuvent être aussi coopératifs, comme en Suède, où 14 bibliothèques travaillent ensemble au AskA service : <http://www.dds.se/bibl/fraga.htm>

Comme les services d'information relèvent parfois d'un art difficile, les professionnels se concertent sur des listes où ils peuvent se poser mutuellement des questions, par courrier électronique, sur le serveur Stumpers-L de la Dominican University Library and Information Science : <http://www.cuis.edu/~stumpers/> ou encore, en Allemagne, sur le RABE (Recherche und Auskunft in Bibliothekarischen Einrichtungen) : <http://www.hbz-nrw.de/fortbildung/rabe/>

Au côté des services offerts par les bibliothèques se créent des bureaux de référence virtuels publics, comme le Virtual Reference Desk de United States Department of Education, White House Office of Science and Technology Policy : <http://www.vrd.org/> ou privés, comme Refdesk.com : <http://www.refdesk.com/>

Les services promotionnels

Les mises en valeur des documents traditionnellement entreprises par les bibliothèques sous la forme de présentations ponctuelles, de bibliographies, de clubs de lecture, etc., trouvent leurs applications Internet.

En voici quelques exemples dans les bibliothèques de Brantford (Ontario) :

<http://www.brantford.library.on.ca/authors.htm>

Canterbury (Nouvelle-Zélande) :

<http://www.ccc.govt.nz/Library/IfYouLike/>

Suffolk (Écosse) :

http://www.suffolkcc.gov.uk/libraries_and_heritage/goodread.html

Los Angeles (Californie) :

<http://www.colapublib.org/services/advisory/index.msql>

Ces services peuvent s'adresser à un public particulier comme *Bokväljaren Junior* (la sélection de livres des juniors) à la bibliothèque publique de Ronneby (Suède) : <http://www.ronneby.se/ol/bokvaJr/default.htm> ou revêtir la forme de forums de discussions comme à Morton Grove (États-Unis) : <http://www.webrary.org/rs/TOL.html>

Les services de formation

Plusieurs bibliothèques importantes élargissent leurs missions de formation en développant des services d'enseignement en ligne, comme par exemple la South Jersey Regional Library Cooperative :

<http://www.sjrlc.org/wbt.htm>

ou la Wolfgram Memorial Library, Widener University :

<http://www2.widener.edu/Wolfgram-Memorial-Library/pyramid.htm>

ou la bibliothèque de Croydon :

<http://www.croydononline.org/learning/index.html>

L'American Library Association développe son propre service :

<http://diogenes.baylor.edu/Library/LIRT/lirtproj.html>

Les autres services

Il n'est pas possible de présenter dans le cadre de cet article, la totalité des autres types de sites identifiés (hébergement de sites personnels - l'avenir des services sur Internet -, services basés sur des systèmes d'information géographique, etc.), qui figurent dans le rapport du groupe de travail. Nous invitons le lecteur à s'y reporter.

En guise de conclusion

On ne peut que constater le succès des services recourant à Internet dans les bibliothèques. Mais combien de personnes peuvent être usagers de ces mêmes services en dehors des murs de ces bibliothèques ? L'exemple d'Aarhus peut paraître, à cet égard, édifiant. On estime que plus de 65 % de sa population de 284 000 habitants, âgée de 15 ans ou plus, utilisent Internet régulièrement. Le nombre des usagers inscrits à la bibliothèque est de 102 000, soit 36 % de la population. En 1999, il y a eu 706 356 entrées ou sessions sur les pages électroniques du réseau des bibliothèques municipales d'Aarhus. Les statistiques portant sur les six premiers mois de l'année 2000 montraient une progression des connexions de 72 %.

Ces services sont-ils réellement d'une nature nouvelle ou sont-ils la forme moderne de services traditionnels ? Dans certains cas, il apparaît que les services électroniques complètent les services traditionnels, alors que, dans d'autres, ils les remplacent. Il est toutefois difficile d'établir des conclusions hâtives, et de prédire quelles seront les conséquences du développement du marché des livres électroniques sur la lecture en général, et sur le rôle que les bibliothèques sont susceptibles d'y tenir en particulier.

Si les développements électroniques reposent toujours sur l'objectif très général d'assurer la médiation et l'égalité d'accès à des sources documentaires, ils n'en reflètent pas moins une grande diversité d'orientations et d'ordres de priorités d'une bibliothèque publique à l'autre. Cette hétérogénéité n'est pas chose nouvelle. Elle nous renvoie à l'essentiel : la nécessité d'un projet.

Certes, la modernisation est indispensable à la poursuite des missions des bibliothèques, et cette exigence doit être, sous peine de marginalisation rapide, considérée comme acquise et prise au sérieux. Elle n'en demeure pas moins un moyen et non un but. La question n'est pas d'abord de savoir quoi faire et comment le faire, mais de déterminer préalablement quels sont les objectifs de changement social visés. À cette question d'ordre politique, s'ajoute une question d'ordre stratégique. Certains de ces services sont, comme on peut aisément l'estimer, susceptibles de mobiliser des ressources financières et humaines importantes. Leur sélection est donc, en matière d'efficacité, affaire de choix et de priorités.

Ce qui nous semble en la matière devoir nous servir de guide est la conviction que l'avantage stratégique de la bibliothèque publique repose sur les valeurs dont elle est l'une des expressions : garantir l'accès libre, égal et pertinent à l'information, développer les capacités et les habitudes de lecture, promouvoir à des fins de formation ou de culture la connaissance artistique, scientifique et technique.

Février 2001