

Renouveler l'espace bibliothèque pour mieux servir l'utilisateur : comparaison entre la Suisse et l'étranger

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

par :

Stéphanie GRASSET

Conseiller au travail de Bachelor :
Michel GORIN Chargé d'enseignement HES

Genève, le 6 juillet 2009
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)
Filière Information documentaire

Déclaration

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

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

Fait à Genève, le 6 juillet 2009

Stéphanie Grasset

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier tous les bibliothécaires qui m'ont accueillie dans leur bibliothèque ou qui m'ont transmis des informations par email. Leur collaboration m'a été précieuse et je n'aurais pas pu atteindre les mêmes conclusions sans leur aide.

Je remercie aussi mon conseiller, Michel Gorin, qui m'a suivie tout au long de mes recherches et de ma rédaction. Il a toujours répondu rapidement à mes questions et à su me conseiller lorsque je ne savais pas comment m'orienter.

Enfin, je remercie tous ceux qui m'ont suivie et soutenue tout au long de ce travail de Bachelor.

Résumé

Ce travail de Bachelor doit permettre de déterminer si les bibliothèques de lecture publique suisses ont des services moins novateurs que ceux proposés par les bibliothèques étrangères et, si c'est le cas, d'en déterminer les raisons. Le principal objectif est de fournir aux bibliothécaires suisses des recommandations pour la mise en place de services novateurs.

Les bibliothèques publiques suisses ont une mauvaise réputation auprès du grand public qui les considère comme vieillottes et figées dans le temps. Il envie les autres pays qui ont, eux, des bibliothèques qui offrent des services intéressants à la population. Face à cet état de fait, il est intéressant de faire une revue de l'art mondiale et interroger des bibliothécaires suisses afin de vérifier l'état réel de la situation suisse et de la comparer avec la situation à l'étranger.

Globalement, le monde bibliothéconomique évolue. La bibliothèque publique se transforme au même rythme que la société qui l'entoure, elle intègre de nouvelles technologies qui s'ajoutent au fonds existant ; elle n'a plus de frontière, elle devient virtuelle. Son architecture externe et interne se modifie. Intérieurement, la bibliothèque change pour s'adapter aux besoins des usagers, elle devient plus conviviale. Le bibliothécaire lui-même évolue pour satisfaire les lecteurs ; il devient proactif.

La revue de l'art mondiale permet de constater que se sont toujours les mêmes pays qui font avancer le monde bibliothéconomique en apportant de nouvelles idées : les pays anglophones, les pays nordiques, la France et le Canada. Ces pays mettent en place des services intéressants comme des distributeurs de livres dans la rue ou des cours d'auto-formation. En Suisse, on peut constater que les bibliothèques ne sont pas aussi en retard qu'on pourrait le penser. Elles progressent, mais plus timidement qu'à l'étranger. Les bibliothécaires n'osent pas se mettre en avant et dire ce qu'ils font, ce qui fait croire au public qu'ils ne font rien. De plus, il existe certaines barrières qu'ils doivent abattre pour pouvoir continuer à aller de l'avant. Les bibliothécaires suisses doivent donc devenir dynamiques : ils doivent se vendre et apprendre à diffuser une information sur leurs services à l'intérieur de la Suisse, mais aussi à l'étranger. Ils ne doivent pas avoir peur de mettre en place un nouveau service, en s'inspirant de ce qui a été fait ailleurs ou en innovant.

Table des matières

Déclaration.....	ii
Remerciements	iii
Résumé	iv
Introduction	1
Méthodologie.....	2
1. Evolution de la bibliothèque publique	5
1.1 Les nuisances.....	5
1.1.1 La nourriture et les boissons	5
1.1.2 Le bruit.....	7
1.2 Les heures d'ouverture.....	8
1.3 Evolution de l'aspect et de l'espace de la bibliothèque.....	10
1.3.1 Définition de l'espace.....	10
1.3.2 Architecture	11
1.3.3 Moduler l'espace	13
1.3.4 Transparence	14
1.3.5 Présentation des documents	15
1.4 Évolution du bibliothécaire.....	17
1.5 Implication du lecteur dans la vie de la bibliothèque.....	17
2. Les Services	19
2.1 Nouvelle définition des services	19
2.2 Fonctionnalités liées au prêt	20
2.2.1 Automate de retour et de prêt.....	20
2.2.2 Compte des lecteurs en ligne	21
2.3 Les nouveaux documents.....	23
2.3.1 Les E-books	23
2.3.2 Les œuvres d'art.....	24
2.3.3 Les jeux vidéo.....	24
2.3.4 Matériels en tout genre	25
2.4 Services offerts à la population.....	25
2.4.1 Service aux personnes handicapées	25
2.4.2 Hotlines et services de référence	26
2.4.3 Service ciblé.....	27

2.4.4 Prêt de salle	29
2.5 Services pour les étrangers et pour le tourisme	29
2.5.1 Fonds de tourisme et prêt de cartes routières	29
2.5.2 Accueil des nouveaux arrivants	30
2.6 Promotion de la lecture.....	31
2.6.1 Éveil à la lecture et au langage	31
2.6.2 Promotion de la lecture auprès des adultes.....	31
2.7 Services aux écoles et aux étudiants.....	32
2.7.1 Aide pour les écoliers et les étudiants.....	32
2.7.2 Service pour les adolescents.....	33
2.8 Services hors-murs	34
2.9 La culture sous toutes ses formes.....	35
2.9.1 Rencontre avec des auteurs	35
2.9.2 Les conférences	36
2.9.3 Concerts, théâtre	36
2.10 Services à valeur ajoutée.....	37
2.10.1 Outil informatique.....	37
2.10.2 Service de numérisation	37
2.11 Projections de films.....	38
2.12 Cours et formation	38
2.12.1 Apprentissage avec un ordinateur	38
2.12.2 Cours à la bibliothèque.....	39
2.13 Accès à Internet.....	39
2.14 Le site Internet de la bibliothèque.....	40
2.14.1 Le téléchargement de ressources sur le site Internet de la bibliothèque	41
2.15 La bibliothèque virtuelle	42
2.16 Les bibliothèques et la crise financière	44
3. La publicité	45
3.1 Informations, visibilité mondiale	45
3.2 Informations, visibilité locale.....	46
4. Relation entre la bibliothèque et le milieu politique.....	48
5. Comparaison entre les services suisses et étrangers	51
6. Recommandations aux bibliothécaires suisses pour la mise en place de nouveaux services	55
Conclusion.....	56

Bibliographie	58
Bibliographie complémentaire.....	59
Bibliographie des figures	77
Annexe 1	78
Liste des bibliothécaires interrogés.....	78
Annexe 2	80
Tableau résumant les services (selon une sélection faite parmi les articles trouvés lors de mes recherches)	80

Liste des Figures

Figure 1	Cafétéria d'un Idea Store	5
Figure 2	Architecture novatrice de la Seattle Public Library	11
Figure 3	Vue intérieure du rez-de-chaussée de la Bibliothèque de la Ville de Lucerne	12
Figure 4	Présentation des livres choisie par l'Openbare Bibliotheek Amsterdam.....	15
Figure 5	Automates de prêts et de retours à la Bibliothèque de Sheffield.	20
Figure 6	La liseuse de Booken (à gauche) et celle de Sony (à droite)	23
Figure 7	La scène de la Library 10.....	29
Figure 8	Logo du projet "Né pour lire" en Suisse	31
Figure 9	L'espace adolescents de la Bronx Public Library	33
Figure 10	L'opération "Livres nomades" à Genève	35
Figure 11	Une des bibliothèques de l'île de l'information de Second Life ...	43

Introduction

Contrairement à une idée répandue parmi les non-professionnels, le monde bibliothéconomique bouge. Les bibliothécaires réfléchissent continuellement à la manière d'offrir à leurs lecteurs de nouveaux services ainsi qu'aux meilleurs moyens d'attirer les non-lecteurs. De plus, les architectes s'intéressent désormais aux bibliothèques et leur font prendre une apparence qui n'a rien à voir avec celles de notre enfance. Intérieurement, les espaces se modulent et s'adaptent aux nouveaux besoins. Certains pays sont connus du monde professionnel pour avoir toujours eu des idées novatrices et pour avoir mis un coup de balai dans les habitudes bibliothéconomiques quand il y en avait besoin. Malheureusement, la Suisse n'est pas perçue comme faisant partie de ce groupe.

Face à ces faits, j'ai pensé qu'il serait intéressant de réaliser un état des lieux mondial des nouveaux services proposés aux utilisateurs dans les bibliothèques. Un nouveau service est, pour moi, une amélioration d'un service déjà existant ou une innovation dans ce domaine : par exemple des tournois de jeux vidéo, un soutien scolaire par téléphone. J'ai décidé de prendre la situation suisse comme référence. Ainsi tous les services moins novateurs que ceux des bibliothèques suisses n'ont pas été retenus. D'autre part, je me suis focalisée sur les bibliothèques de lecture publique, car leur situation me tient particulièrement à cœur. Par ailleurs, l'espace des bibliothèques est étroitement lié aux services proposés, puisque de lui dépendra la manière dont les lecteurs utiliseront ce service ou non. Il me paraît donc logique de déterminer si la mise en place de nouveaux services a eu un impact sur les espaces des bibliothèques. Je ne pouvais pas ignorer l'aspect lié aux nouvelles technologies (les documents électroniques, les bases de données, les bibliothèques numériques, etc.) puisqu'elles sont étroitement liées à notre société. Cependant, concernant ce point, si la relation à l'espace est toujours importante, elle n'est plus la même. Si les services aux utilisateurs sont en relation avec un espace physique, les nouvelles technologies, elles, dépendent d'un espace invisible, mais qui gravite bel et bien autour de la bibliothèque.

La revue de l'art sélective va me permettre également de vérifier si ce sont bien les pays anglophones et nordiques qui sont porteurs pour le renouvellement de l'espace bibliothèque ou si d'autres pays mériteraient leur place parmi les leaders. Enfin, à l'aide d'entretiens réalisés auprès de bibliothécaires suisses, je vais comparer les situations suisse et étrangère afin de déterminer si les bibliothèques suisses sont réellement

moins novatrices que leurs homologues étrangères. Je tiens à préciser que je suis entrée en contact avec seize bibliothécaires, ma vision du paysage des bibliothèques suisses n'est donc pas exhaustive et s'apparente plus à un sondage qu'à une étude. Cependant, j'ai rencontré des bibliothécaires de différents cantons et de différentes villes afin d'avoir une représentation aussi réaliste que possible.

Le but final de ce travail de bachelor est d'émettre des recommandations aux bibliothécaires suisses pour la mise en place de nouveaux services, en leur donnant des indications qui leur permettront d'améliorer l'image de leurs bibliothèques auprès du grand public. Il s'agira de conseils pour mettre en place leurs services, les faire connaître et les renouveler en utilisant les moyens qui sont à leur disposition.

Méthodologie

Pour obtenir les informations nécessaires, j'ai tout d'abord parcouru la presse et la littérature professionnelle mondiales pour trouver des documents traitant de la mise en place de nouveaux services et de la modification de l'espace des bibliothèques en Suisse et à l'étranger. Afin de disposer d'informations récentes, je me suis limitée à des documents parus entre 2000 et 2009. Les pays ayant des services moins novateurs qu'en Suisse n'ont pas été retenus.

Dans un deuxième temps, j'ai complété mes informations en effectuant des recherches sur les bibliothèques qui étaient citées en exemple dans les articles et en parcourant les sites Internet des bibliothèques étrangères. De plus, j'ai fait de la veille documentaire à l'aide de l'outil Netvibes (inscription aux flux RSS des périodiques professionnels, de bibliothèques et à la rubrique culture de certains journaux), en m'inscrivant aux pages, groupes des bibliothèques inscrites sur Facebook et en suivant les profils de celles présentes sur Twitter. J'ai effectué une synthèse de ces informations en ne conservant que ce qui était lié aux services, à l'impact sur l'espace de la bibliothèque et aux réflexions des bibliothécaires sur ce sujet. Les informations ont été classées par pays et par bibliothèques. Lorsque cette étape a été achevée, j'ai contacté seize bibliothécaires suisses¹ par email pour savoir s'ils étaient d'accord de me recevoir pendant environ une heure afin de me faire connaître leur opinion concernant le sujet et de m'indiquer si la mise en place de nouveaux services a eu un

¹ Voir la liste des bibliothécaires en annexe

impact réel sur l'espace de leur bibliothèque. J'ai choisi les bibliothèques suisses selon les critères suivants :

- bibliothèque de lecture publique
- bibliothèque connue pour ses services novateurs ou
- bibliothécaire intéressé par ce sujet, ayant de l'expérience dans ce domaine
- bibliothécaire parlant français (mon niveau d'allemand ne me permettant pas d'avoir une conversation fluide en suisse allemand)

J'ai en rencontré douze. Trois bibliothécaires m'ont transmis leurs réponses par messagerie et une n'a pas souhaité répondre à mes questions, car elle ne se sentait pas concernée par mon travail. Avant chaque entretien, je leur ai envoyé une copie de mon questionnaire ainsi qu'une petite synthèse de mes recherches afin qu'ils puissent se préparer au mieux à ma visite. Les rencontres dans les bibliothèques m'ont permis de voir par moi-même quels effets ont les services sur l'espace et de me rendre compte des différences existantes d'un canton à l'autre. Il était aussi important pour moi de rencontrer des bibliothécaires suisses alémaniques, afin d'avoir une vision aussi objective que possible du paysage bibliothéconomique suisse. Enfin, si j'ai souhaité soumettre mon questionnaire à la bibliothèque de l'EPFL qui n'est pourtant pas une bibliothèque de lecture publique, c'est parce que, avec le futur Learning Center, elle représente une évolution importante pour les bibliothèques suisses et que les réponses des bibliothécaires pouvaient donc m'apporter des informations intéressantes. Après chaque entretien, j'ai fait une synthèse des réponses que le/la bibliothécaire m'avait données.

La dernière étape a consisté à regrouper les services récoltés lors des deux étapes précédentes (informations liées à l'étranger et informations liées à la Suisse). J'ai tout d'abord supprimé les services qui étaient moins novateurs que ceux des bibliothèques suisses. Puis, je les ai regroupés par thèmes, en indiquant quelles bibliothèques les avaient mis en place et en séparant les services proposés en Suisse des services proposés à l'étranger.

Je vais dans un premier temps faire une présentation de l'évolution actuelle des bibliothèques publiques, exposer comment les bibliothécaires suivent les changements de la société et adaptent leur fonctionnement en conséquence. Dans ce même chapitre sera abordée l'évolution de l'espace de la bibliothèque puisque, comme je l'ai

dit plus haut, il est étroitement lié aux services. Puis je traiterai de l'évolution du bibliothécaire lui-même. Ce premier chapitre permettra de mettre en place les différents éléments nécessaires à la compréhension des parties qui lui succéderont.

Le chapitre suivant sera consacré aux services. Ils ont été regroupés par thèmes, qui feront l'objet de sous-chapitres distincts.

Puis je parlerai de la publicité, des moyens que les bibliothèques utilisent pour promouvoir leurs services. Cela me permettra de déterminer si certains sont meilleurs que d'autres.

Ensuite sera abordée la relation qu'entretiennent les bibliothécaires avec le milieu politique. Les budgets des bibliothèques publiques sont liés aux décisions des élus : en conséquence les services le sont aussi. Il me paraît donc important de vérifier si les bibliothèques qui ont de bonnes relations avec les personnalités politiques sont celles qui mettent en place des services novateurs. Si c'est le cas, il sera intéressant de relever les stratégies que les bibliothécaires ont mises en place.

Le cinquième chapitre me permettra de comparer la situation des bibliothèques étrangères et suisses et de déterminer si les services des bibliothèques publiques suisses sont réellement moins novateurs qu'à l'étranger.

Enfin, je formulerai mes recommandations aux bibliothécaires suisses, afin de leurs proposer des idées pour la mise en place de services novateurs.

Dans chaque chapitre et sous-chapitre, je présenterai en premier les éléments concernant l'étranger, puis ceux concernant les bibliothèques suisses. Je tiens à préciser que je ne mentionnerai pas forcément tous les exemples que j'ai pu trouver, mais seulement les plus pertinents afin que le texte reste agréable à lire².

² Un tableau plus complet listant les services proposés dans les différents pays se trouve en annexe

1. Evolution de la bibliothèque publique

1.1 Les nuisances

De tout temps, les bibliothécaires ont interdit l'entrée de leur bibliothèque à la nourriture, aux boissons et au bruit, car la bibliothèque est un lieu d'étude où le calme doit régner et où les maladroits pourraient causer des méfaits irréversibles aux documents précieux. Cependant, ces considérations sont en train de changer. Nous pouvons en effet constater que dans de nombreuses bibliothèques ces ennemis sont désormais les bienvenus.

1.1.1 La nourriture et les boissons

Il est en effet intéressant de constater que les bibliothèques les plus récentes possèdent désormais une cafétéria ou un restaurant. Aux Pays-Bas et en Norvège, il est même impensable d'avoir une bibliothèque sans un café ou au moins un distributeur de boissons. On pourrait se demander pourquoi les bibliothécaires ont décidé soudainement d'accepter la nourriture et les boissons alors qu'ils les ont interdites pendant si longtemps.

Premièrement, il est évident pour les bibliothécaires que la bibliothèque

publique évolue avec la société. Cependant, le grand public n'en est, dans la majorité des cas, pas conscient et en garde l'image d'un lieu silencieux, lié à l'étude et pas vraiment convivial. Pour contrer ces préjugés et tenter d'attirer les non-lecteurs, les bibliothécaires ont vite compris que la bibliothèque publique devait ressembler à un lieu de détente où chacun se sentirait chez lui et moins à la bibliothèque.

D'autre part, si les bibliothécaires ont longtemps interdit, et interdisent parfois encore, de manger ou de boire à la bibliothèque, c'était pour préserver les documents

Figure 1
Cafétéria d'un Idea Store



Source : Cafe, & help desk at Bow Idea Store. In: Designing Libraries. The gateway to better library design [en ligne] http://www.designinglibraries.org.uk/gallery/main.php?g2_itemId=4009

d'éventuels dommages. Néanmoins « *nous ne sommes pas la British Library, avec ses manuscrits originaux irremplaçables et ses éditions princeps [...] si quelqu'un renverse accidentellement un cappuccino ou un café au lait sur l'un d'eux, ce n'est pas la fin du monde.* » (Dogliani, Sergio, 2008 : 70.). De plus, lorsque nous prêtons un livre à un utilisateur avons-nous l'absolue certitude qu'il ne va pas le lire en mangeant ou en prenant son bain ? Il semble même évident qu'il le fasse et ce même livre revient généralement à la bibliothèque en bon état, donc pourquoi ne ferions-nous pas confiance au lecteur au sein de la bibliothèque ? Certaines bibliothèques étrangères, comme la Médiathèque de l'agglomération de Montpellier ou l'Openbare Bibliotheek van Amsterdam, ont donc décidé de faire ce pas et d'insérer une cafétéria au sein même de la bibliothèque. La New Central Library in Hørring au Danemark, a quant à elle décidé d'implanter une deuxième cafétéria dans le secteur jeunesse, réservée aux VIP, Very Important Parents, pour qu'ils puissent surveiller leurs enfants en toute détente. Mais cette évolution serait-elle uniquement réservée aux nouveaux bâtiments ? Ce ne semble pas être le cas, car certaines bibliothèques telles que la Royal Library au Danemark ou la Bibliothèque de Virorflay en France ont mis en place des distributeurs à boissons et à en-cas, souvent dans le secteur des périodiques, qui se prête à la détente, ou près de l'entrée.

En Suisse, les bibliothèques ont, elles aussi, décidé de montrer à la population qu'elles sont un lieu convivial. En effet, la Kornhausbibliotheken à Berne, la Bibliothèque de la Ville d'Aarau et la Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds ont une cafétéria à l'intérieur de la bibliothèque. Les bibliothèques de Sierre, de Vevey et de Lucerne ont, elles, une cafétéria à côté de l'entrée de la bibliothèque. La Bibliothèque municipale de Vevey a même la possibilité d'ouvrir une paroi pour que la bibliothèque et le café ne forment qu'un même espace. Il est intéressant de noter que ce projet a été abandonné par manque d'enthousiasme de la part du gérant du café, mais que les bibliothécaires n'y ont pas renoncé pour leur part. La bibliothèque de la Ville de Bienne et la Bibliothèque Centrale de l'EPFL ont installé un distributeur de boissons et de friandises (pour l'EPFL) dans l'espace périodiques ou à l'entrée. Dans leur majorité, les usagers sont satisfaits de trouver un espace détente au sein de la bibliothèque et de pouvoir s'acheter une boisson sans devoir sortir. Certains sont incommodés par les odeurs de cuisine ou par le bruit de la machine à café, mais ce n'est pas pour autant qu'ils quittent la bibliothèque.

1.1.2 Le bruit

Le second ennemi est le bruit. Je serais cependant tentée de lui donner la première place, car qui n'a pas en tête l'image de la bibliothécaire qui dit perpétuellement « Chut ! » aux lecteurs pour obtenir le silence le plus complet ! Concernant ce problème, les choses évoluent moins vite que pour les boissons et la nourriture, mais elles évoluent tout de même. Le raisonnement est le même que pour le cas précédent, la bibliothèque doit devenir conviviale si elle veut continuer à attirer des lecteurs et le silence n'est pas vraiment un signe de convivialité. De plus, une grande partie du public des bibliothèques est constitué d'enfants et d'adolescents : leur demander de rester silencieux dans la bibliothèque, c'est leur faire comprendre que ce n'est pas un lieu de détente, qu'ils doivent y respecter une discipline comme à l'école. Quant aux adultes, il en existe aussi qui ne viennent pas à la bibliothèque parce que c'est un endroit trop calme et qui y viendraient sûrement s'ils savaient qu'ils ont le droit d'y parler.

Ces réflexions, deux bibliothèques se les sont faites. Dans les Idea Stores à Londres, le bruit et les téléphones portables sont tolérés et, pour ceux qui y sont allés, force est de constater que les gens s'autorégulent d'eux-mêmes. On peut tout à fait lire, et les personnes qui aiment le silence viennent aux heures où les enfants sont à l'école. À la Bibliothèque de Viroflay, une autre solution a été trouvée : les salles de travail sont à certaines heures destinées au silence et à d'autres, elles sont appelées « salles de papotage ».

Dans le domaine du bruit, un autre pas a été franchi par les bibliothécaires étrangers : ils mettent à disposition des télévisions (avec le son) dans leurs bibliothèques. La Mediothek de Stuttgart, la New Central Library in Hørring au Danemark et la Médiathèque de l'Institut franco-japonais de Tokyo et Yokohama offrent désormais un espace d'information contenant toujours les périodiques et les fauteuils, mais aussi des télévisions qui diffusent en continu des bulletins d'information. Il semble logique pour ces bibliothèques étrangères que si elles accueillent les médias, la télévision doit aussi avoir sa place. Evidemment les postes ne sont pas réglés à plein volume et ils sont éloignés des espaces de travail. Cependant, les personnes qui aiment moins lire ont tout de même accès à l'information alors que les personnes studieuses peuvent s'autoriser une pause informative de temps à autre.

Les bibliothécaires suisses, eux aussi, commencent à envisager une bibliothèque moins silencieuse. La Bibliothèque de la Ville de Lucerne et la Bibliothèque de la Ville de Bienne ne limitent pas le bruit. La bibliothécaire de Bienne m'a même affirmé que quand une maman demande à son enfant de parler moins fort, elle lui répond : « Non, laissez-le. » Cette bibliothèque accueille même parfois des parties de cache-cache. La Bibliothèque Médiathèque de Sierre va plus loin : on ne veut pas d'une bibliothèque silencieuse et les téléphones portables sont tolérés. Pourtant, lors de mon passage, je vous assure qu'on aurait pu y travailler en toute quiétude.

1.2 Les heures d'ouverture

On ne peut nier que les bibliothèques de lecture publique ont élargi leurs heures d'ouverture pour les adapter au rythme de vie de leurs usagers. Il y a quelques années encore, les bibliothèques étaient le seul endroit où les gens pouvaient obtenir de l'information, elles pouvaient donc se permettre d'avoir des heures d'ouverture restreintes. Si le lecteur se retrouvait face à une porte fermée, il revenait le lendemain.

De nos jours, ce n'est malheureusement plus le cas. Les bibliothèques ont beaucoup de concurrents dont le plus grand est Internet. Le lecteur peut désormais trouver de l'information seul, mais s'il décide tout de même de se rendre à la bibliothèque et qu'elle est fermée, il ne reviendra pas.

Pour ne pas perdre leurs lecteurs et surtout pour en attirer des nouveaux, les bibliothèques ont donc adapté leurs heures d'ouverture en conséquence. Aux Etats-Unis, elles ont calqué leurs horaires sur ceux des commerces : elles sont ouvertes sept jours sur sept et leurs heures d'ouverture sont larges. Certaines ferment à neuf ou à dix heures le soir. La Santa Monica Public Library, en Californie, allonge encore ses heures d'ouverture quand les étudiants sont en période d'examens. Les Idea Stores et l'Openbare Bibliotheek van Amsterdam sont, elles aussi, ouvertes sept jours sur sept. La bibliothèque hollandaise est ouverte de dix heures du matin à dix heures le soir afin de rester vivante. En France, les Médiathèques de Troyes et de Montpellier ont franchi le pas et ouvrent désormais le dimanche. La Médiathèque de l'agglomération troyenne ouvre un dimanche par mois, de quatorze heures à dix-huit heures et celle de l'agglomération de Montpellier ouvre, elle, tous les dimanches après-midi. Grâce à cette ouverture dominicale, les bibliothécaires ont constaté qu'une partie de la population vient ce jour-là car elle n'a pas le temps de venir pendant la semaine et que d'autres personnes viennent exprès le dimanche parce que l'atmosphère est plus

détendue. Pendant les vacances d'été, certaines bibliothèques ferment leurs portes parce que les bibliothécaires sont en vacances et/ou parce que la plupart des lecteurs sont eux aussi en vacances. Cependant, depuis quelques années, les bibliothèques doivent réduire la durée de leur fermeture estivale pour pouvoir accueillir les personnes qui ne partent pas en vacances. Ainsi, la Bibliothèque de Viroflay ne ferme plus que pendant quinze jours.

En Suisse, nous ne pouvons pas nous plaindre des heures d'ouverture des bibliothèques. Pourtant, elles modifient, elles aussi, leurs horaires quand ça devient nécessaire. Ainsi, la Bibliothèque de la Ville de Bienne reste ouverte une heure plus tard le samedi, pour s'adapter aux horaires des commerces. La Bibliothèque de la Ville d'Aarau était il y a peu encore fermée le jeudi. Une enquête a été menée auprès des lecteurs et il en est entre autre ressorti le souhait que la bibliothèque soit ouverte toute la semaine. La directrice a donc décidé d'ouvrir le jeudi. La Bibliothèque Centrale de l'EPFL, quant à elle, est ouverte au public de huit heures à vingt-deux heures la semaine et de neuf heures à six heures moins le quart le samedi. Malgré ces heures d'ouverture larges, les bibliothécaires projettent tout de même d'ouvrir plus tard le soir.

Concernant l'ouverture dominicale des bibliothèques publiques, c'est un sujet qui n'a été abordé que par la responsable de la Bibliothèque de la Ville de Zofingue. Elle projette en effet un service matinal dédié aux jeunes familles qui se ferait éventuellement le dimanche. Il est vrai que l'ouverture des bibliothèques le dimanche n'est pas encore envisagée en Suisse et elle poserait le même problème que pour la période estivale. Il faudrait engager du personnel supplémentaire pour pouvoir ouvrir le dimanche et pendant tout l'été. Or, au vu de la conjoncture actuelle, la création de nouveaux postes n'est pas à l'ordre du jour. Les Bibliothèques de la Commune de Vernier à Genève ont, elles, trouvé une parade pour ne pas fermer pendant tout l'été : elles ouvrent uniquement une soirée par semaine (le jeudi pour Châtelaine, le mardi pour Vernier et le lundi pour les Avanchets). Il est clair que ces horaires d'été ne concernent que les bibliothèques de petite taille ou ayant un personnel réduit. Les bibliothèques plus importantes, comme la Bibliothèque de la Cité à Genève, sont ouvertes pendant tout l'été.

1.3 Evolution de l'aspect et de l'espace de la bibliothèque

1.3.1 Définition de l'espace

L'espace d'une bibliothèque se définit habituellement par un secteur Adultes, un secteur Jeunes, un secteur pour les périodiques, et une banque de prêt. Néanmoins, pour un non-lecteur qui franchit la porte d'entrée de la bibliothèque, il peut être difficile de deviner où il doit aller pour trouver ce qui l'intéresse. N'osant pas montrer qu'il n'est pas un habitué, il ne demandera sûrement pas d'aide aux bibliothécaires. De ce fait, de nombreux bibliothécaires se sont demandé comment rendre la bibliothèque plus accessible aux non-lecteurs et ont entrepris des changements.

Dans les derniers projets, comme la New Deichmann Library à Oslo, le comptoir est totalement banni afin de casser l'image du bibliothécaire assis derrière son bureau et pour enlever cette barrière physique qui le sépare de l'utilisateur. En France, les bureaux de prêts et de retours n'ont pas été totalement supprimés, mais un changement a aussi été entrepris dans ce sens. A la Bibliothèque de l'agglomération de Montpellier, les bibliothécaires ont choisi de supprimer certaines banques de prêts et de mettre du personnel reconnaissable dans les rayons pour renseigner les usagers. A la Bibliothèque de Toulouse, les comptoirs ont été modifiés : ils ressemblent désormais à des caisses de la Fnac. Ce changement permet aux lecteurs de se sentir plus à l'aise, aux bibliothécaires de mieux canaliser les files et d'optimiser les opérations. Des pays nordiques à la France, en passant par les Pays-Bas, le désir des bibliothécaires est de rendre la bibliothèque accueillante. On doit s'y sentir comme à la maison. L'espace doit inciter les personnes à s'arrêter et à utiliser les services :

"The library space had to be turned into a place which naturally contained our materials, but where these were mediated much more aggressively, in a more exciting way and in surroundings and contexts that would induce the user to settle down, concentrate, be inspired and tempted. We knew that already today 50% of the patrons do not come to borrow materials, but use the library for quite different purposes." (Søndergaard, 2008 : 16)

Il est donc clair que la nouvelle tendance veut que l'espace soit modelé en fonction de l'utilisateur et non plus en fonction de ce que souhaite le bibliothécaire. En conséquence la bibliothèque doit contenir ce que l'utilisateur souhaite y trouver ainsi que les outils dont il a besoin. Il doit pouvoir trouver seul ce qu'il veut. De cette manière, l'utilisateur aura envie de rentrer dans la bibliothèque, mais il faut pour cela casser l'image stéréotypée que le public en a.

1.3.2 Architecture

Il paraît évident que pour que la bibliothèque attire le public, elle doit surtout être visible et ne pas ressembler à une bibliothèque. Dans de nombreux pays, de grandes réalisations architecturales ont été construites. La Seattle Public Library a été projetée par un architecte néerlandais, Rem Koolhaas. Son bâtiment ressemble à tout, sauf à une bibliothèque et attire l'œil sans aucun doute. La Bibliothèque Nationale de France, œuvre de Dominique Perrault, fait, elle, plus penser à un complexe administratif avec ses tours vitrées. Cependant, dans les deux cas, ces bibliothèques s'insèrent dans l'environnement social de la ville et, surtout, elles sont ouvertes sur l'extérieur afin de casser cette image qui veut que la bibliothèque soit renfermée sur elle-même. Ces baies vitrées, qui ne plaisent pas toujours aux bibliothécaires parce qu'ils ont chaud en été, ont un avantage : n'importe qui, depuis la rue, peut voir ce qui s'y passe.

Figure 2
Architecture novatrice de la Seattle Public Library



Source : Library From Another Dimension. In: Flickr.[en ligne]
<http://www.flickr.com/photos/surrealize/3366780929/>

Intérieurement, l'architecture a aussi évolué. Dans bien des cas, par manque de moyens, les bibliothèques ne peuvent pas être rénovées. Les bibliothécaires doivent alors trouver des alternatives pour faire évoluer l'espace interne et donner un sentiment de renouveau aux usagers. La Bibliothèque Municipale de Stuttgart a conclu un partenariat avec l'Ecole des Beaux-arts pour qu'elle crée et développe le mobilier de la bibliothèque. Ainsi, elle reçoit régulièrement du mobilier tendance à bas prix. Les espaces des périodiques ont, eux aussi, évolué. Ils ressemblent désormais à des petits salons avec des canapés et des fauteuils. Parfois, comme nous l'avons vu auparavant, les usagers peuvent y boire quelque chose ou y regarder la télévision. Dans certaines bibliothèques, une attention particulière a été portée aux usagers. Ainsi, la Bibliothèque Municipale de Stuttgart a aménagé au premier étage un balcon abrité pour les fumeurs. La Bibliothèque San Giovanni à Pesaro en Italie a installé un espace lecture sous le porche pour que les usagers puissent lire à l'extérieur lorsqu'il fait chaud. Les

espaces jeunes ont évolué de la même manière : l'environnement est instructif et fait place à l'auto-expression.

En Suisse aussi, l'architecture des bibliothèques publiques a évolué ces dernières années. Certes, les dernières bibliothèques construites et celles qui ont été rénovées ne sont pas de grands immeubles, vitrines des dernières prouesses architecturales. Il faut bien se dire que ce n'est pas dans la mentalité suisse de construire des buildings de six étages pour une

bibliothèque publique. De plus, et nous y reviendrons, à cause de notre structure politique qui veut que chaque canton et chaque commune soit responsable de sa politique culturelle, les budgets alloués aux bibliothèques sont très inégaux d'un canton à l'autre. Certains, comme le Valais, Genève ou les cantons suisses alémaniques, ont de très belles bibliothèques : la Bibliothèque de la Cité à Genève, la Bibliothèque Médiathèque de Sierre ou la Bibliothèque de la Ville de Lucerne attirent l'œil, tranchant avec l'aspect plus commun des bibliothèques de quartier ou de périphérie. D'autres cantons ou communes n'ont pas les moyens de se développer et ne peuvent malheureusement pas faire de miracles.

Intérieurement, l'architecture a elle aussi évolué. Les espaces sont modernes et aménagés pour que l'utilisateur se sente à l'aise. Dans beaucoup de bibliothèques, j'ai eu l'impression d'entrer dans un magasin ou une librairie, mais cela ne m'a pas perturbée, au contraire. À la Bibliothèque de la Ville de Lucerne, le bureau de prêt ressemble plus à un bureau de renseignements avec ses écrans qui diffusent des informations sur les animations et les heures d'ouverture de la bibliothèque. La Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds a une banque de prêt moderne, centrée : on ne peut pas la manquer. L'agencement intérieur fait penser, au premier abord, à une librairie. D'autres bibliothécaires ont plus de problèmes pour faire évoluer l'architecture interne du bâtiment. Parfois, les administrations dépensent énormément d'argent pour le mobilier, mais en contrepartie veulent qu'il n'y ait plus de changements pendant plus d'une

Figure 3
Vue intérieure du rez-de-chaussée de la
Bibliothèque de la Ville de Lucerne



Source : Luzern. In : bibliotheksverband region
luzern. [en ligne]
http://www.bvl.ch/seiten/gemeinden/luz_service.html

dizaine d'années. Dans d'autres cas, et ce sont les plus courants, le bâtiment est protégé et il faut entrer dans de longues discussions avec l'architecte et le Service des Bâtiments de la Ville pour pouvoir changer une lampe ou une table. Les bibliothécaires renoncent donc souvent à entrer en matière. Cependant, la Bibliothèque de la Ville d'Aarau a su tirer parti du fait qu'elle ne pouvait pas modifier la maison dans laquelle elle se trouve. L'aménagement est un savant mélange d'ancien et de récent, les pièces sont utilisées pour séparer les domaines, l'espace du rez-de-chaussée utilise les pièces en enfilade pour permettre une circulation aisée du café aux bureaux de prêt en passant par l'espace des périodiques. Le sous-sol, consacré aux documentaires, dans un style moderne tranche avec le reste du bâtiment, puisqu'il a été ajouté lors de la rénovation. En montant les étages, on a un peu l'impression de voyager dans le temps.

1.3.3 Moduler l'espace

Il y a encore quelques années, le mobilier des bibliothèques était fixe. Certaines étagères pouvaient être déplacées, mais une fois remplies de livres, peu de bibliothécaires osaient le faire. De plus, quand il fallait modifier l'agencement interne parce qu'une nouvelle catégorie, un nouvel espace devait être intégré à ceux déjà présents, il fallait soit faire appel à des déménageurs, soit attendre que l'administration accepte d'engager des frais pour rénover le mobilier, soit faire avec les moyens du bord. Heureusement, depuis quelque temps, de nombreuses bibliothèques ont acheté du mobilier sur roulettes, ce qui permet à l'espace d'être modulable et d'évoluer au fil des années. Pour les bibliothèques plus petites, qui n'ont pas d'espace propre pour les animations, ce mobilier permet aux bibliothécaires, sans trop d'effort, de libérer un peu de place. Aux Pays-Bas, à la Bibliothèque de Rotterdam, toute la bibliothèque est évolutive, les décors sont temporaires pour inciter les usagers à revenir régulièrement et pour leur démontrer que la bibliothèque n'est pas figée dans le temps.

Les espaces des bibliothèques suisses sont modulables pour ceux qui sont équipés de mobilier sur roulettes, c'est-à-dire pour ceux qui ont été rénovés récemment ou dont les bibliothécaires ont reçu du mobilier neuf il y a peu. Cependant, aucune des bibliothèques que j'ai visitées n'est totalement équipée de ce type de mobilier, elles ne sont que partiellement modulables et généralement ce n'est le cas que pour l'espace jeunes. En ce qui concerne des espaces totalement évolutifs et temporaires, ce n'est pas encore le cas en Suisse à cause des problèmes évoqués dans la partie précédente.

1.3.4 Transparence

Nous l'avons vu dans la partie consacrée à l'architecture, les bibliothèques sont désormais construites avec l'objectif d'être ouvertes sur l'extérieur. Cela va de pair avec le souhait de bon nombre de bibliothécaires qui veulent que toute personne puisse voir ce qui se passe à l'intérieur de la bibliothèque pour qu'on ne croie plus que la bibliothèque est un lieu secret réservé à une certaine élite.

Concernant l'agencement de l'espace, à l'Openbare Bibliotheek van Amsterdam, les collections et les espaces de lecture ont été déplacés devant les vitres : « *Ces « lecteurs en vitrine » profitent de la vue et montrent ainsi aux passants que la bibliothèque est un lieu de vie* » (Jacquet-Triboulet, Bonnet, 2008 : 59). Pour ceux qui trouvent que c'est une mauvaise idée, car le soleil qui tape derrière les vitres va abîmer les documents, nous pouvons leur opposer le même argument que pour la nourriture : les documents que possède une bibliothèque de lecture publique ne sont pas irremplaçables et si elle en possède de ce genre, elle les mettra plus au fond, loin de la lumière, pour les préserver. Dans les Idea Stores, ce sont les parois qui séparent les salles de cours qui sont vitrées. De cette manière les usagers de la bibliothèque peuvent voir ce qui s'y passe, ce qui peut donner envie à certains de s'y inscrire.

Deux autres bibliothèques ont décidé de faire preuve de transparence non pas sur leur espace, mais sur leur personnel. La première, la New York Public Library, présente chaque mois sur sa page Facebook un mini portrait d'un bibliothécaire contenant une bibliographie professionnelle et une présentation de ses aptitudes professionnelles. La seconde, la Bibliothèque de Viroflay, propose tout d'abord sur son site Internet une cartographie des compétences des bibliothécaires. D'autre part, une journée portes ouvertes de l'espace administratif est organisée chaque année. Ce que proposent ces deux bibliothèques n'a pas pour seul but de rendre la bibliothèque plus accueillante et plus ouverte, mais surtout d'aider l'utilisateur à orienter son choix lorsqu'il a besoin d'aide et, pour le cas de la New York Public Library, de montrer aux usagers que les bibliothécaires ne sont pas si différents d'eux.

En Suisse, la transparence est aussi utilisée. Plusieurs bibliothèques ont des façades vitrées qui permettent aux passants de voir ce qui s'y passe : la Bibliothèque de la Ville de Lucerne, la Bibliothèque Municipale de Vevey et la Bibliothèque Médiathèque de Sierre, pour n'en citer que quelques-unes. La Bibliothèque Médiathèque de Sierre a

même mis en place le concept des murs transparents, puisque les bureaux du personnel sont placés derrière une paroi vitrée au bord de la salle de lecture du deuxième étage, ce qui permet aux usagers de voir par eux-mêmes ce que les bibliothécaires font quand ils ne sont pas au prêt. La Bibliothèque de la Ville de Zofingue a mis en place, depuis 2008, un projet de bibliothèque transparente. Son but est d'ouvrir la bibliothèque dans son ensemble lors de visites, de promouvoir les services et de présenter le fonds ancien. Depuis le début de l'année, ce service a été adapté aux enfants et aux adolescents avec la visite *Bibliothek Von Kopf bis Fuss* qui permet aux enfants de se familiariser avec la bibliothèque.

1.3.5 Présentation des documents

Toutes les bibliothèques présentent leurs documents de la même manière. Ils sont rangés dans des étagères, selon une classification, ordonnés grâce à une cote. Parfois, les nouveautés sont mises en valeur grâce à des présentoirs, ce qui permet de mettre la couverture en avant. Les vitrines et expositions permettent, elles aussi, de varier la présentation des documents et de mettre en avant certains livres qui sortent rarement. Cependant, la grande majorité du fonds reste classée sur les rayonnages, en ne laissant paraître que le titre et l'auteur du livre. Si l'utilisateur désire en savoir plus sur l'ouvrage, il faudra qu'il le sorte pour pouvoir lire le quatrième de couverture et le feuilleter. Il le fera peut-être pour un ou deux documents qui lui ont attiré l'œil, mais il passera sûrement à côté de certains qui auraient pu l'intéresser.

Afin d'améliorer la présentation des documents et d'utiliser une démarche marketing qui se rapproche de celle des librairies, certaines bibliothèques ont choisi de copier la présentation de leurs concurrentes. Ainsi, à la New Central Library in Hørring, la couverture d'une grande majorité de livres est mise en avant et à la Bibliothèque de Poissy, c'est l'ambiance même de la bibliothèque qui se calque sur celle de la librairie. Dans les bibliothèques néerlandaises, on montre la

Figure 4
Présentation des livres choisie par l'Openbare Bibliotheek Amsterdam



Source: OBA, Openbare Bibliotheek Amsterdam. In: Flickr [en ligne]
<http://www.flickr.com/photos/aur2899/3036781226/>

couverture des livres qui ont une rotation rapide et on conserve la présentation en rayon pour les livres qui ont une rotation lente. Car, il est bien évident que ce rangement classique, c'est-à-dire en rayon, est le plus économique en place pour une bibliothèque, mais la méthode néerlandaise a l'avantage d'allier les deux méthodes.

Une autre difficulté pour les usagers est de trouver un livre à l'aide de la cote. Pour le bibliothécaire, rien n'est plus évident que de savoir que la cote 641 correspond à l'alimentation et que s'il cherche des documents sur la cuisine, c'est dans ce rayonnage qu'il devra chercher. Il le sait parce qu'il a appris à utiliser cet outil et il sait comment il fonctionne, mais ce n'est pas le cas de la plupart des usagers. A force de voir des lecteurs errer dans les rayons à la recherche de leur livre, les bibliothécaires se sont dit qu'il fallait trouver une solution pour rendre la classification des documents plus simple pour l'utilisateur. Ainsi, certaines bibliothèques, comme la Biblioteca Europeana di Informazione e Cultura (BEIC) à Milan, ont décidé de ne plus classer le document selon les catégories de la classification choisie, mais selon des thèmes qui sont plus parlants pour les usagers. De plus, dans d'autres bibliothèques, comme la Library 10 à Helsinki, les bibliothécaires ont décidé de classer sous un même thème tous les supports, afin que les usagers trouvent tous les documents sur un même sujet en une fois. A la bibliothèque publique de Los Angeles, les bibliothécaires ont fait un autre choix. Quand ils se sont rendu compte que les dvd représentaient quatre pourcent de la collection, mais cinquante pourcent des emprunts, ils ont décidé de modifier leur classement. Ceux qui sont liés à un livre (adaptation cinématographique, dvd touristique, de voyage, ...) sont rangés en rayon à côté du document et les autres sont présentés de face pour qu'ils soient visibles. Cette décision a permis d'attirer le public qui ne vient que pour les dvd vers les livres.

Deux bibliothèques suisses ont choisi de modifier leur classement. La Bibliothèque Médiathèque de Sierre a un classement par centres d'intérêts et multi-supports. La Bibliothèque de la Ville d'Aarau a elle aussi choisi ce type de classement, mais seulement pour ses documentaires. De plus, les documentaires adolescents sont classés avec les documentaires adultes, mais repérables par une pastille rouge collée sur la tranche du livre. Selon, les bibliothécaires de ces deux établissements, grâce à ce classement, il n'y a pratiquement plus de demande d'orientation de la part des utilisateurs, parce qu'ils savent où aller.

1.4 Évolution du bibliothécaire

Qu'est-ce qu'un bibliothécaire ? Allez poser cette question dans la rue et vous serez sûrement surpris par ce que vous diront les personnes interrogées. Pour la plupart des gens un bibliothécaire est une femme, vieille, avec un chignon et des lunettes. Elle reste toute la journée dans sa bibliothèque sombre à lire des livres et à dire « chut ! » au peu de monde présent. Heureusement, les bibliothécaires ne sont plus fidèles à cette image. Malgré cela, il est vrai que le bibliothécaire a tout de même un rôle statique, car il ne peut pas faire du prêt en se promenant dans la bibliothèque. D'autre part, il est en grande partie focalisé sur ses collections, parce que c'est le cœur de son travail. Si ces constatations sont bien réelles, certaines bibliothèques ont néanmoins décidé de faire évoluer le rôle du bibliothécaire ou certains aspects de son travail.

En Angleterre, dans les Idea Stores, le bibliothécaire ressemble désormais plus à un vendeur de grande surface. Les bibliothécaires portent un uniforme pour que les usagers puissent les repérer facilement. Chaque domaine a son chef de rayon et du personnel est présent dans les rayons pour venir en aide aux usagers. A la Bibliothèque de Rotterdam, les changements sont plus liés à l'évolution de l'information elle-même : le bibliothécaire doit désormais être un cyber-spécialiste pour pouvoir aider l'utilisateur à trouver de l'information et le guider sur Internet. Dans d'autres bibliothèques, le changement est lié au mode de fonctionnement du bibliothécaire. A la médiathèque de Montpellier, l'équipe doit être plus orientée vers les services et moins vers les collections. Nous voyons donc à travers ces quelques exemples que le rôle du bibliothécaire évolue. Il ne reste plus derrière son bureau à attendre que les usagers viennent vers lui, c'est lui qui va vers les usagers et qui anticipe leurs besoins. La bibliothèque se rapproche du monde de l'utilisateur et devient plus familière pour qu'il se sente plus à l'aise entre ses murs.

1.5 Implication du lecteur dans la vie de la bibliothèque

Si la bibliothèque publique garde encore aujourd'hui une aura de lieu secret, c'est parce que pendant longtemps elle a été réservée à une élite, mais aussi parce qu'elle a toujours tenu l'utilisateur éloigné de ses décisions. Le bibliothécaire a toujours décidé ce dont l'utilisateur avait besoin, quels services il souhaitait et quel document l'intéressait. Cela paraît normal pour le bibliothécaire : il côtoie les usagers tous les jours, il discute avec certains et comme beaucoup d'utilisateurs reviennent régulièrement, il pense prendre les bonnes décisions. C'est vrai, si les bibliothèques ne sont pas désertes,

c'est que les usagers doivent y trouver leur compte. Cependant, aucun bibliothécaire ne peut nier que seulement une petite partie de la population fréquente la bibliothèque. Alors comment atteindre tous ceux qui passent devant la bibliothèque sans jamais y entrer ?

Certaines bibliothèques ont donc décidé d'intégrer les usagers à leur fonctionnement en mettant en place des groupes de lecteurs. Le groupe de lecteurs n'a pas une définition propre. Chaque bibliothèque décide de l'intégrer dans le fonctionnement d'un secteur particulier. Ainsi, au Danemark, les groupes de lecteurs sont des représentants des utilisateurs qui jouent le rôle de conseillers auprès des bibliothécaires pour le développement des services. De même, à la Nässjöstadsbibliotek, en Suède, lorsque les bibliothécaires ont une idée de service, avant de la mettre en place, ils en discutent avec le groupe de lecteurs. Quand la bibliothèque a été rénovée, les bibliothécaires ont tenu à demander aux lecteurs et aux habitants de la ville ce qu'ils désiraient comme services. Ils ont aussi exposé les nouveaux plans pour recueillir leurs réactions et propositions.

En Suisse, la Bibliothèque Médiathèque de Sierre a son groupe de lecteurs. Tous les mois, chaque membre est chargé de rédiger un commentaire sur une nouveauté. Il sera introduit sur Babelio (bibliothèque en ligne) et dans le catalogue de la bibliothèque. Si ce groupe de lecteurs n'intervient pas sur le fonctionnement de la bibliothèque, son travail est tout de même valorisant puisqu'il est intégré au catalogue de la bibliothèque et qu'il peut avoir un impact sur le choix des usagers.

On voit donc que la bibliothèque publique commence à s'ouvrir vers l'extérieur, elle évolue de diverses manières, mais dans une seule direction. Elle va vers l'utilisateur, au devant de ses besoins, mais avec lui. Pour y arriver, elle casse son image, quitte à choquer certains, mais elle est une bibliothèque publique : elle doit donc convenir à tous les publics.

2. Les Services

2.1 Nouvelle définition des services

Pendant de nombreuses années, les services des bibliothèques publiques étaient centrés autour du prêt et des livres. L'heure du conte, le prêt inter-bibliothèques ou les ateliers d'écriture sont quelques exemples courants qui démontrent que le lien entre le service et le livre a toujours été présent. Ce qui est normal puisqu'une bibliothèque contient des livres, on y vient pour lire, donc les services sont centrés autour de la lecture. Cependant, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, la bibliothèque publique évolue. Elle cherche à atteindre ces personnes qui n'y viennent pas, parce qu'elles n'aiment pas lire, parce que pour elles la lecture est liée à l'école et donc synonyme d'ennui. Les bibliothécaires ont donc dû apprendre à élargir leurs services, à s'éloigner du livre pour attirer ce public dans la bibliothèque, car le plus dur à faire pour le non-lecteur c'est d'y entrer. Une fois qu'il est dans la bibliothèque, qu'il a vu comment elle est agencée et qu'il peut y trouver autre chose que des livres de cinq cents pages, on a beaucoup plus de chance de le voir revenir. Nous pourrions donc qualifier les nouveaux services d'hameçon pour les non-lecteurs.

De nombreux bibliothécaires se sont fait la même réflexion. La bibliothèque publique n'est plus seulement un endroit où l'on peut emprunter des livres et des multimédias, c'est bien plus que ça. Ainsi, pour les bibliothécaires croates de la Bibliothèque Publique de Koprivnica, en plus d'être un centre d'information, la bibliothèque est aussi un centre culturel ouvert à tous où l'on peut exercer des activités de tous genres. Au Danemark, Jens Thorhauge, le directeur de l'agence pour les bibliothèques et les médias, va plus loin. Pour lui, si la bibliothèque publique devient un centre culturel, ça donnera aux bibliothécaires une plus grande marge de manœuvre pour offrir des services à la population, « *It should still be related to knowledge and culture, but the main task is to create good frames for learning and inspiration.* » (Thorhauge, 2008 : 3). En Norvège et en Italie, les bibliothécaires vont dans le même sens, mais en plus, selon eux, la bibliothèque doit développer des activités de rencontres, des activités liées au multimédia afin de démontrer que la bibliothèque suit l'évolution de la société. La Biblioteca San Giorgio à Pistoia, en Italie, a comme but de rayonner vers l'extérieur: *"The objective is to create a "knowledge magnet" with a huge impact on cultural, economic and social life."* (Galluzzi, 2009 : 56.). Ainsi, grâce à ses services, la

bibliothèque a un impact sur la ville et devient un partenaire important qu'il faut consulter, qu'on a envie d'associer à ses projets.

En Suisse, la vision de la bibliothèque publique et de ses services évolue aussi. La majorité des bibliothécaires rencontrés m'a dit qu'ils désiraient que leur bibliothèque devienne un lieu de rencontre. La Bibliothèque de la Ville de Lucerne bénéficie déjà de cette avancée, les mamans choisissent la bibliothèque comme lieu de réunion. Les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, elles, évoluent plus dans une direction de bibliothèques sociales avec des services qui se développent dans cette optique.

Cette évolution de la bibliothèque publique se fait, en partie, grâce aux services qui se renouvellent, s'élargissent et se diversifient.

2.2 Fonctionnalités liées au prêt

2.2.1 Automate de retour et de prêt

Si les services des bibliothèques publiques doivent désormais s'éloigner du prêt, on ne peut nier que c'est une part importante du métier de bibliothécaire, mais pas la plus intéressante. Afin de libérer les bibliothécaires de cette tâche ou de les soulager aux heures de grande affluence, certaines bibliothèques se sont équipées d'automates qui permettent aux usagers de faire eux-mêmes leurs retours et leurs prêts. La Bibliothèque nationale de Bulgarie, la Library 10 à Helsinki et la Médiathèque de Montpellier, pour n'en citer que quelques unes, ont décidé d'acquérir

ces automates, ce qui a permis aux bibliothécaires qui étaient auparavant coincés derrière leur bureau de prêt d'être libres de faire plus de conseil aux usagers ou d'animations. De plus, les automates permettent d'amoindrir les aspects négatifs de la banque de prêt dont nous avons déjà parlé et les timides ou les pressés ont une solution à leurs problèmes. D'autres bibliothèques ont, certes, des automates de prêt, mais à valeur ajoutée. A la Bibliothèque Nationale de Corée, ils permettent aussi de

Figure 5
Automates de prêts et de retours à la
Bibliothèque de Sheffield



Source : Bib32. In : Flickr [en ligne].
<http://www.flickr.com/photos/bibliotheque20/2036667909/in/photostream/>

s'inscrire à la bibliothèque. L'utilisateur fait tout, tout seul à partir de la borne qui lui délivre automatiquement sa carte de lecteur une fois qu'elle a obtenu toutes les informations nécessaires. A la Bibliothèque Nationale de Singapour, des bornes ont été installées dans la salle de lecture. Elles permettent aux lecteurs de parler à distance avec le bibliothécaire qui est au bureau de prêt. De cette manière, ils n'ont pas besoin de traverser toute la bibliothèque à chaque fois qu'ils ont une question. La Contra Costa County Public Library, à Santa Barbara, en Californie, a mis en place des automates appelés : « Library-a-go-go ». Ces automates, qui ressemblent aux distributeurs des vidéo-clubs, ne sont pas placés dans la bibliothèque, mais à l'extérieur, à la gare et dans un centre commercial. Ces machines, connectées à la bibliothèque, contiennent cinq cents documents (des romans adultes et adolescents, des documentaires et quelques titres en espagnol). L'utilisateur fait son prêt à l'aide de sa carte de lecteur, sélectionne son document parmi la liste que lui propose la machine. Une fois qu'il a choisi son document, l'automate lui délivre le livre dans une boîte protectrice avec un reçu qui lui indique la date de retour. L'utilisateur peut effectuer trois emprunts, mais pas de prolongation, ni de réservation. Les amendes sont comptabilisées et doivent être payées à la bibliothèque. Cette machine a permis à la bibliothèque de toucher un public beaucoup plus large et remporte un grand succès, notamment auprès des personnes qui prennent le train quotidiennement.

En Suisse, la Bibliothèque de la Ville de Bienne et la Bibliothèque de la Ville d'Aarau prévoient de s'équiper d'automates de prêts d'ici 2010. Nous avons tout de même deux bibliothèques qui en possèdent déjà : la Médiathèque de Saint-Maurice et la Kornhausbibliothek de Berne. Cependant, la pilule est parfois dure à avaler pour certains membres du personnel qui ont l'impression que ces automates leurs volent leur travail. Les discussions sont nécessaires et doivent être répétées pour démontrer au personnel que ces automates ne sont pas des concurrents, mais des aides non négligeables.

2.2.2 Compte des lecteurs en ligne

Face aux nouvelles technologies et au développement d'Internet, les bibliothèques publiques ne peuvent plus se contenter de n'être que des bibliothèques physiques. Une grande partie de la population a désormais accès à Internet depuis son domicile. On l'utilise pour son plaisir, pour faire des recherches, pour commander un livre ou pour télécharger de la musique. Ces pratiques sont désormais entrées dans la vie de la majeure partie de la population. Dès lors, pourquoi un usager d'une bibliothèque

publique ne pourrait-il pas emprunter son livre en ligne et le recevoir à la maison ? Ou encore consulter son compte, prolonger ses documents, payer ses amendes et commenter les documents présents sur le catalogue de la bibliothèque ? La librairie est un concurrent de la bibliothèque et aujourd'hui, la librairie est en ligne. N'importe qui peut commander un livre sur Internet sans avoir besoin de se déplacer dans le magasin pour aller le chercher, alors pourquoi la bibliothèque ne le fait-elle pas ?

Certaines bibliothèques le font en partie. La plupart, même, permette désormais aux usagers de consulter leur compte en ligne, de prolonger leurs documents ou de faire des réservations. Cependant, d'autres vont plus loin et améliorent de plus en plus les possibilités offertes aux lecteurs. La State Library of Victoria, en Australie, permet aux usagers, depuis le site Internet de la bibliothèque, de se faire livrer leurs documents à la maison contre paiement. Il n'y a pas d'information concernant le paiement, mais je suppose qu'il se fait en ligne, sinon le service n'aurait aucun avantage. A la New York Public Library, les usagers adultes peuvent s'inscrire en ligne. Leur carte leur sera envoyée à la maison dans les deux semaines. La Médiathèque de l'agglomération de Montpellier permet aux usagers de rédiger des commentaires sur les sélections faites par les bibliothécaires et de proposer des achats. Nous constatons donc que nous ne pouvons pas encore commander un livre dans toutes les bibliothèques, comme on le ferait sur le site de la Fnac, mais cependant les choses évoluent et c'est le principal.

En Suisse, les comptes de lecteur en ligne sont offerts aux usagers dans certaines bibliothèques, généralement les plus grandes ou les plus avancées techniquement. Ainsi, les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève permettent déjà à leurs lecteurs de faire des réservations et des prolongations en ligne. Le prêt à distance est prévu lorsque certains problèmes informatiques indépendants des bibliothécaires pourront être résolus. La Bibliothèque Médiathèque de Sierre, outre les fonctionnalités de base, offre la possibilité de faire des propositions d'achats, d'avoir accès au serveur des nouveautés et de le paramétrer selon ses préférences, ce qui permet d'être averti lors de nouvelles acquisitions. D'autre part, lorsqu'on sélectionne un document, on accède à un top cinq de type « les lecteurs qui ont choisi ce document ont aussi choisi... ».

2.3 Les nouveaux documents

Avec le développement des nouvelles technologies, les collections des bibliothèques publiques ne cessent de se diversifier. Aux CD et DVD, présents depuis quelques années déjà, viennent s'ajouter d'autres médias.

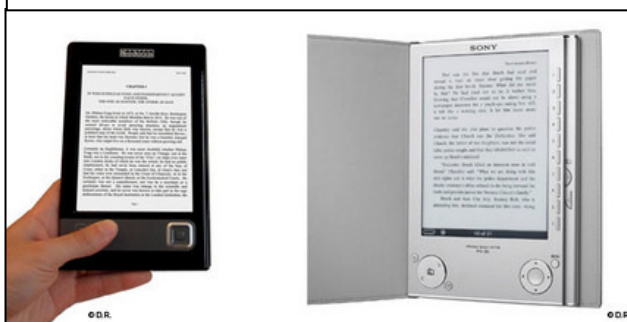
2.3.1 Les E-books

Depuis quelques années, on nous annonce l'arrivée du E-book dans les bibliothèques. Ce nouveau média devrait permettre au lecteur de télécharger des livres en format électronique et de les lire sur son ordinateur ou à l'aide d'une liseuse. Le E-book devrait permettre aux bibliothécaires de gagner de la place dans leur bibliothèque, puisqu'il s'agit d'un document virtuel, mais aussi de toucher une part de la population adepte du

téléchargement. Cependant, pour rassurer les bibliothécaires qui ne savent pas encore comment ils vont gérer ce média, le E-book se développe majoritairement dans les bibliothèques américaines, danoises, chinoises et australiennes. En Europe, le développement est encore embryonnaire, car les E-books sont principalement disponibles en anglais et sont encore peu médiatisés auprès du grand public. Cependant, deux bibliothèques européennes en proposent déjà : la Stadtbücherei Stuttgart et la Médiathèque de l'agglomération de Montpellier. Nous pouvons tout de même penser que lorsque les prix des liseuses auront baissé et lorsque l'offre en différentes langues sera élargie, les usagers seront demandeurs de ce type de média.

La Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds prévoit l'achat de quelques E-books entre 2010 et 2011 afin de tester la réceptivité des lecteurs. Si l'essai est concluant, l'offre pourrait être élargie. La Bibliothèque de la Ville de Lucerne prévoit, elle aussi, d'acquérir des E-books dans un proche avenir, tout comme les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève qui sont pour le moment bloquées pour des raisons

Figure 6
La liseuse de Booken (à gauche) et celle de Sony (à droite)



Source : Le livre à l'ère virtuelle . In : Femmes.com.
<http://www.femmes.com/culture/multimedia/internet-litterature-12974>

de gestion de droits d'auteur, mais qui tentent de trouver une solution comme leur homologues étrangères.

2.3.2 Les œuvres d'art

L'artothèque est un service peu courant, mais néanmoins intéressant. Il permet aux lecteurs de louer un tableau pour un certains temps et ainsi de varier sa décoration intérieure à petit prix. A l'étranger, je n'ai trouvé que la Stadtbücherei Stuttgart qui offre ce service. Actuellement, elle prête 3'200 œuvres à ses usagers et négocie les droits d'auteur pour pouvoir numériser les œuvres et ainsi les proposer sur le portail de la bibliothèque.

En Suisse, la Bibliothèque de la Ville de Lucerne possède aussi une artothèque composée de tableaux appartenant aux Archives de la Ville. Son fonds est composé d'une cinquantaine d'œuvres. Le lecteur doit payer vingt francs pour emprunter un tableau pour une durée de six mois.

2.3.3 Les jeux vidéo

Qui aurait cru que les jeux vidéo feraient leur entrée à la bibliothèque, car on ne parle pas uniquement de prêt de jeux, mais aussi d'emplacements disponibles pour pouvoir jouer dans la bibliothèque ? Pour les bibliothèques néerlandaises, il est impensable de ne pas avoir un fonds de jeux vidéo. Elles le considèrent même plus important que le fonds de bandes dessinées. En réfléchissant, on peut très vite comprendre leur raisonnement. Les jeux vidéo permettent d'attirer en grande majorité le jeune public, mais aussi des adultes et surtout tous ceux qui ne peuvent pas se permettre d'acheter les derniers jeux sortis. Tous comme les bandes dessinées chez nous, les jeux vidéo servent à attirer un public dans la bibliothèque qui deviendra peut-être par la suite utilisateur d'autres services. En France, la Bibliothèque Municipale de Rouen met à disposition des lecteurs des jeux interactifs réalisés à partir d'œuvres numérisées, dans le but de mettre le patrimoine en valeur. La New Central Library in Hørring, au Danemark et la Médiathèque DOK de Delft, aux Pays-Bas, ont elles décidé d'offrir un espace pour les jeux vidéo, mais aussi pour l'écoute de la musique ou le visionnement de films. Cet espace a été, dans les deux cas, intégré à l'espace jeunes, mais n'est cependant pas interdit aux adultes. Il remporte un franc succès et les bibliothécaires ne semblent pas devoir perpétuellement faire de la discipline, sinon cet espace aurait été retiré. Les médias bruyants semblent bel et bien pouvoir trouver leur place à la bibliothèque.

2.3.4 Matériels en tout genre

Les usagers des bibliothèques publiques qui ont oublié leur crayon ou leur stylo demandent souvent aux bibliothécaires s'ils peuvent leur en prêter un. Cependant, au-delà du petit matériel de bureau, on commence à prêter du matériel plus conséquent.

A la Bibliothèque de Santa Monica, aux Etats-Unis, les bibliothécaires prêtent aux usagers des ordinateurs portables pour travailler à l'intérieur de la bibliothèque. La Library 10 de Helsinki, qui est en fait une bibliothèque musicale, offre, tout d'abord, à ses usagers la possibilité d'emprunter des écouteurs, sans carte de lecteur, pour pouvoir écouter de la musique aux bornes et, d'autre part, la possibilité d'emprunter des instruments de musique pour une utilisation interne. Entre autre, la bibliothèque possède un studio d'enregistrement. La Mediothek de Stuttgart, quant à elle, propose à ses usagers des lecteurs portables pour qu'ils puissent visionner les DVD du fonds. Plus près de nous, en France, la Bibliothèque de Viroflay, propose à ses lecteurs de pouvoir écouter de la musique ou un film pendant qu'ils sont à l'intérieur de la bibliothèque. Il suffit de faire la demande d'un casque auprès d'un bibliothécaire et de faire son choix parmi la liste de titres proposée.

La seule bibliothèque suisse qui m'ait dit pratiquer ce genre de prêt est la Bibliothèque Municipale de Vevey qui met à disposition de ses usagers un ordinateur portable. Le prêt est payant (deux francs cinquante la demi-heure), mais l'utilisateur n'a pas besoin d'être inscrit à la bibliothèque.

2.4 Services offerts à la population

2.4.1 Service aux personnes handicapées

Les bibliothèques publiques doivent désormais respecter des normes pour être accessibles aux personnes atteintes de handicaps physiques. Les bibliothèques plus anciennes qui n'ont pas été construites en respectant ces normes sont, petit à petit, rénovées. Conjointement à ces règles architecturales, de plus en plus de bibliothèques publiques mettent en place des outils et des services spécifiques pour les personnes handicapées.

Ainsi, la Bibliothèque Publique d'Ottawa a constitué un fonds de livres parlants et de livres en format audionumérique (technologie DAISY). De plus, elle possède des journaux et des bases de données destinées aux aveugles (adultes et enfants). La Bibliothèque de Koprivnica, en Croatie, a choisi de développer un espace « Lire avec

toi » pour les enfants dyslexiques, leurs parents et leurs enseignants. Les bibliothèques publiques japonaises ont, elles aussi, décidé de cibler la population dyslexique. Une vaste campagne a été menée d'avril 2001 à mars 2006 pour former les bibliothécaires et informer la population. Les personnes souffrant de ce handicap peuvent désormais accéder aux services de la bibliothèque grâce à la technologie DAISY. La Bibliothèque d'Ørnevej, au Danemark a choisi de cibler le public sourd et malentendant. Tout d'abord, elle a décidé d'engager un bibliothécaire qualifié sourd pour faire le lien entre le public et les bibliothécaires, mais les bibliothécaires doivent tout de même apprendre le langage des signes. En plus du développement d'un fonds destiné à cette population, lors des animations, un traducteur en langue des signes est toujours présent. Enfin, les bibliothécaires ont développé l'idée d'un après-midi rencontre entre famille "enfant sourd - parents entendants" et "enfant entendant - parents sourds" pour qu'ils disposent d'un espace d'échange. Plus globalement, les bibliothèques publiques mettent en place des services d'alphabétisation, mettent en valeur leurs collections destinées aux personnes handicapées et offrent des services de livraison à domicile pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer.

En Suisse, les bibliothèques publiques mènent les mêmes combats. Elles sont chargées de lutter contre l'illettrisme et l'analphabétisation. La Bibliothèque Publique et Universitaire de Neuchâtel a mis en place un fonds de livres sonores pour les malvoyants et un service de navettes gratuites fonctionnant entre Neuchâtel, la Chaux-de-Fonds, Le Locle et le Jura et entre les bibliothèques publiques, universitaires, d'Instituts et de Hautes Ecoles Spécialisées. La Médiathèque de St-Maurice a installé un secteur large vision. Deux appareils permettent l'un d'agrandir un texte huit fois sur grand écran et l'autre seize fois. D'autre part, de nombreuses bibliothèques possèdent un fonds de livres en grands caractères et, si elles n'ont pas les moyens d'en avoir un, elles peuvent s'en procurer un par l'intermédiaire de Bibliomedia. Le service de livraison à domicile est aussi utilisé dans de nombreuses bibliothèques publiques depuis plusieurs années.

2.4.2 Hotlines et services de référence

Les services de référence sont normalement dévolus aux bibliothèques universitaires et scientifiques. Ils permettent aux usagers d'obtenir des informations et des documents sur un sujet précis. Cependant, on ne peut pas nier que les bibliothécaires des bibliothèques publiques reçoivent eux aussi des demandes de la part des lecteurs, mais si aucun service de référence n'existe, la réponse dépendra de la personne qui

est au prêt. Suite au nombre croissant de demandes, de plus en plus de bibliothèques publiques choisissent alors de se munir d'un service de référence. Grâce au développement des nouvelles technologies, le service de référence physique est souvent remplacé ou secondé par un service à distance.

En Angleterre et aux Etats-Unis, les services de références par téléphone et les chats se sont énormément développés, sans pour autant avoir supprimé la possibilité d'envoi d'e-mail ou le service physique. En Angleterre, parmi les autres services existants, un est plus spécifique. « Cymru » est un service de renseignement pluridisciplinaire virtuel en langue gallo-anglaise pour les bibliothèques publiques du Royaume-Uni. Aux Etats-Unis, le service le plus courant s'appelle « Ask a librarian ». Il est présent dans toutes les bibliothèques publiques. La New York Public Library le propose aussi en espagnol. La Colombie Britannique avec « AskAway » et les Pays-Bas avec « Al@din » ont tous deux un service de questions-réponses fonctionnant par chat pour favoriser un échange rapide avec l'utilisateur. Plus près de nous, nous avons bien entendu deux exemples bien connus des bibliothécaires de lecture publique : « Le Guichet du Savoir » de la Bibliothèque Municipale de Lyon et « BiblioSés@me » le service de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou et des Médiathèques de Troyes, Lille, Marseille, Montpellier et Valence.

En Suisse, deux bibliothèques ont déjà mis en place un service de référence. La Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds a choisi un service physique. Les usagers l'utilisent, mais en grande partie pour avoir des renseignements d'orientation concernant les horaires de la bibliothèque. La Bibliothèque Centrale de l'EPFL a, elle, opté pour un service virtuel. Son service de référence est un guichet virtuel géré avec une messagerie qu'elle souhaite développer dans l'avenir en y ajoutant un logiciel de suivi. Les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève souhaitent, elles aussi, mettre en place un service de référence à distance dans un proche avenir.

2.4.3 Service ciblé

Chaque bibliothèque, en fonction de son quartier d'implantation ou de sa ville, fait face à des besoins spécifiques. Elle met donc en place des services qui, parfois, ne pourraient pas être transposables dans d'autres bibliothèques.

La Bibliothèque Charlotte Delbo, située dans le premier arrondissement de Paris, est entourée d'entreprises et de magasins. Elle a donc choisi d'offrir à cette population nomade un accueil lors de ses pauses avec un espace de lecture, des quotidiens,

différents journaux et des propositions de lecture pour ses voyages dans les transports en commun. Les nouveautés sont disponibles en plusieurs exemplaires. L'Openbare Bibliotheek van Amsterdam suit la politique de son pays et possède un centre de documentation sur l'homosexualité. De même, la Biblioteca San Giorgio de Pistoia possède un centre de documentation spécialisé dans les mouvements politiques des années soixante et septante ainsi que l'écologie. En Bulgarie, la Bibliothèque Nationale se charge de faire des animations pendant les vacances d'été pour les jeunes. On apprend aux enfants comment réparer les livres, les plus grands donnent des cours de lecture aux plus petits, le maire ainsi que des personnalités de la ville viennent faire des lectures à la Bibliothèque et une « Nuit de la bibliothèque » est organisée chaque année qui ressemble un peu à la « Nuit de la science » genevoise.

Les bibliothèques publiques suisses offrent elles aussi ce type de services ciblés. La Bibliothèque de la Ville de Zofingue a mis en place des services destinés aux deux publics les plus présents en lecture publique : les jeunes et les personnes âgées. Le « Biblio-Kinder-Treff » est une animation mensuelle pour les cinq à onze ans. L'animation se déroule en deux temps : on commence avec un moment de lecture puis on continue avec une présentation de documentaires sur un sujet spécifique dirigée par un professionnel du domaine (par exemple un apiculteur si le sujet abordé est les abeilles). Pour les personnes âgées, la bibliothèque a mis en place un cours dans le cadre du programme Pro Senectute. La Bibliothèque de la Ville de Bienne et la Bibliothèque Municipale de Vevey participent au Passeport-Vacances qui permet aux jeunes de dix à quinze ans de faire des activités pendant les vacances d'été. Les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève et la Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds publient régulièrement des brochures sur un genre littéraire ou contenant les coups de cœurs des bibliothécaires pour prolonger le conseil au lecteur. Enfin, d'autres bibliothèques ont des projets intéressants. La Bibliothèque de Vernier dans le canton de Genève souhaite mettre en place une animation pour les adultes, public non majoritaire et donc souvent oublié. L'idée serait de faire une soirée à thème avec un intervenant (un médecin, une nutritionniste, ...). La Bibliothèque de Meyrin à Genève, dès juin 2009, va aller dans les quartiers de périphérie de Meyrin avec un bus pour apporter la lecture aux jeunes non-lecteurs dans un concept proche de celui de la Bibliothèque de Clamart.

2.4.4 Prêt de salle

De plus en plus souvent, les bibliothèques rentabilisent leur espace en le prêtant à divers groupes et associations. Deux pratiques sont courantes : le prêt durant les heures d'ouverture de la bibliothèque et le prêt de locaux lorsque la bibliothèque est fermée. Le prêt de salle a deux avantages. Premièrement, il permet à la bibliothèque de rayonner à travers des groupes et organismes externes. Deuxièmement, en cas de conflits avec la hiérarchie, c'est une manière supplémentaire de prouver que la bibliothèque est nécessaire, puisque sans elle, certains groupes seraient en difficulté.

Figure 7
La scène de la Library 10



Source : Dave Linholm, Loveradio @ Kirjasto 10. In: Flickr [en ligne].

<http://www.flickr.com/photos/kirjasto10/2293243119/>

Certaines bibliothèques proposent des espaces ou des salles de cours aux étudiants ou à des classes. Ainsi, la Stadtbücherei Stuttgart prête une salle à l'université populaire. À Amsterdam, l'université manque de salles de cours. L'Openbare Bibliotheek van Amsterdam a donc décidé de mettre à sa disposition un amphithéâtre. À la Bibliothèque nationale d'Estonie, la salle de conférence sert à accueillir les colloques internationaux et les rencontres entre chefs d'État. La Library 10, quant à elle, met à disposition des usagers une salle d'enregistrement, une salle de répétition et une scène pour les événements culturels.

Trois bibliothèques suisses prêtent elles aussi des locaux. La Bibliothèque Municipale de Vevey le fait pour des associations culturelles, la Bibliothèque de Bulle met une salle de conférence à disposition des usagers et la Bibliothèque de la Ville d'Aarau laisse, le soir, une salle à disposition des institutions de la ville.

2.5 Services pour les étrangers et pour le tourisme

2.5.1 Fonds de tourisme et prêt de cartes routières

Les guides de tourisme tels que le « Guide Michelin » ou le « Guide du Routard » se trouvent déjà sur les rayons des bibliothèques publiques à côté des documentaires du

fonds de géographie. Cependant, certaines bibliothèques commencent timidement à suivre l'exemple des bibliothèques scandinaves qui sont un lieu de renseignement pour les touristes égarés. La Médiathèque de l'agglomération troyenne tient à disposition des touristes un guide des hôtels et des restaurants ainsi qu'un plan de la ville, ces éléments sont aussi disponibles sur le site Internet de la bibliothèque. La Bibliothèque de Varna, en Bulgarie, édite quant à elle une carte numérique de la Vieille-Ville et la Stadtbücherei Stuttgart possède un fonds de cartes routières.

En Suisse, la plupart des bibliothèques publiques possède un fonds de guides et de livres de voyage. Cependant, lors de ma visite, j'ai remarqué que la Bibliothèque de la Ville d'Aarau possède un fonds important de cartes pédestres et des guides touristiques dans l'espace documentaire ce qui peut être intéressant pour des personnes qui souhaiteraient visiter la région.

2.5.2 Accueil des nouveaux arrivants

Dans les pays qui ont un fort taux d'immigration, les bibliothèques publiques ont décidé de jouer un rôle prépondérant dans le processus d'intégration des immigrés. Les bibliothèques américaines ont été les premières à ajouter des services ciblant cette population et principalement la Queens Library à New York. Cette bibliothèque qui se trouve dans un quartier constitué principalement de communautés étrangères s'est donnée pour vocation d'offrir des services aux usagers pour qu'ils s'intègrent au pays (cours sur l'histoire et la vie américaine, service pour la recherche d'emploi) et d'autres services pour qu'ils n'oublient pas leurs racines (célébrations traditionnelles, expositions et spectacles liés aux pays représentés dans le quartier). De plus, le site Internet de la bibliothèque et le répondeur sont disponibles en plusieurs langues. Des bases de données en espagnol sont également offertes aux usagers. D'autres bibliothèques américaines offrent des services aux étrangers, par exemple des renseignements et de l'aide pour l'examen de citoyenneté américaine. En dehors des États-Unis, la Bibliothèque Publique d'Ottawa ainsi que les bibliothèques danoises et néerlandaises proposent elles aussi ce type de services qui comprennent des formations, des ressources documentaires et des services en ligne.

En Suisse, en dehors des fonds en langue étrangère et des méthodes d'apprentissage de langue, deux bibliothèques offrent des services aux immigrés. La Bibliothèque de la Ville de Lucerne offre un apprentissage de la langue allemande et la Bibliothèque de la Ville d'Aarau propose un service appelé « iKiBi ». Il s'agit d'une bibliothèque

interculturelle pour enfants rassemblant des livres en dix langues. De plus, cette bibliothèque travaille avec un médiateur qui fait le lien entre les communautés étrangères et la bibliothèque pour inciter les étrangers à venir à la bibliothèque.

2.6 Promotion de la lecture

2.6.1 Éveil à la lecture et au langage

L'animation « Né pour lire » est un projet à long terme mis en place dans de nombreux pays. Son but est d'éveiller l'enfant au langage, de promouvoir la lecture et plus généralement de combattre l'illettrisme. Ce projet existe en France, en Angleterre, aux États-Unis, en Italie et en Croatie. Généralement, le but est d'offrir un coffret contenant des livres aux mamans qui viennent d'accoucher. Le coffret est transmis par différents moyens : la maternité, la crèche, le pédiatre ou la bibliothèque.

En Suisse, ce projet a été mis en place par Bibliomedia et vise les mêmes buts qu'à l'étranger. Le coffret contient trois livres et il est distribué dans les maternités, par les pédiatres ou par les communes. Le projet a aussi pour but d'inciter les bibliothèques publiques à faire des animations pour les tout petits. Des séances d'information pour les bibliothécaires ont donc été organisées. Les bibliothèques de Saint-Maurice, Bienne et Aarau proposent déjà ces animations qui remportent un franc succès. Les bibliothèques de Vevey, Lucerne et Bulle prévoient de les mettre en place avant la fin de l'année.

Figure 8
Logo du projet "Né pour lire" en Suisse



Source : Né pour lire. In : Bibliomedia [en ligne].
http://www.bibliomedia.ch/fr/manifestations_projets/evenements/2009_11_05_ne_pour_lire.asp?navanchor

Deux autres bibliothèques offrent des services visant l'éveil à la lecture. La Bibliothèque de Clamart, en France, réserve le dimanche à l'accueil des bébés et met en place des animations qui leur sont destinées. Aux Pays-Bas, de nombreuses bibliothèques ont mis en place le programme "Die Voorleesvogel". C'est un service destiné aux enfants de zéro à quatre ans pour les aider dans leur apprentissage de la lecture.

2.6.2 Promotion de la lecture auprès des adultes

Si les bibliothèques publiques offrent beaucoup de services au jeune public, elles n'oublient néanmoins pas de promouvoir, de diverses manières, la lecture auprès des

adultes. Il ne faut en effet pas oublier que si en attirant les enfants, on attire les parents, la réciproque est aussi exacte. La Bibliothèque de Copenhague offre un service qui pourrait paraître surprenant : les lecteurs peuvent emprunter un bibliothécaire pour leur faire une lecture ou des recherches. Ce service permet au lecteur de découvrir des textes et de se rapprocher de l'écrit même s'il n'aime pas lire. La Bibliothèque de Barcelone offre, elle, un autre type de service : « L'Aventura de llegir ». Destinée aux jeunes adultes cette activité orale a pour but de transmettre la passion de la lecture à travers certains thèmes définis.

En Suisse, Bibliomedia a offert, depuis cette année, un service qui se rapproche de celui de la Bibliothèque de Copenhague : « Les livreurs de mots ». Le but de cette animation est d'offrir gratuitement une lecture à haute voix réalisée par un comédien professionnel dans n'importe quel lieu et à n'importe quel moment. Une série de lectures est mise à disposition des bibliothèques par Bibliomedia. Les bibliothèques s'inscrivent auprès de Bibliomedia et les lecteurs n'ont plus qu'à s'inscrire dans leur bibliothèque. La première tournée s'est achevée fin juin et se limitait au canton de Vaud. Cependant, au vu du succès, et si Bibliomedia trouve les fonds nécessaires, le service sera à nouveau proposé l'année prochaine et pourrait être élargi à d'autres cantons.

2.7 Services aux écoles et aux étudiants

Comme je l'ai déjà dit, les jeunes sont l'un des publics les plus présents dans les bibliothèques publiques. Parmi ces jeunes, les adolescents et les étudiants fréquentent particulièrement la bibliothèque, car c'est un endroit où ils peuvent se retrouver en groupe pour faire leurs devoirs ou discuter. Les bibliothécaires commencent donc à leur proposer des services ciblés.

2.7.1 Aide pour les écoliers et les étudiants

Les écoliers et étudiants qui viennent faire leurs devoirs à la bibliothèque choisissent naturellement de demander de l'aide au bibliothécaire lorsqu'ils ne comprennent pas quelque chose. Cependant, le bibliothécaire n'a pas forcément les connaissances requises pour lui répondre ou, accaparé par son travail, il n'aura tout simplement pas le temps de le faire. De plus en plus de bibliothèques publiques choisissent alors de mettre en place un service d'aide aux devoirs. Les Idea Stores et la Queens Library ont mis en place un tel service qui est ouvert à tous les écoliers et étudiants. La Seattle Public Library a aussi mis en place un service d'aide aux devoirs. Un tuteur se charge

de donner des cours d'appui, mais il faut être inscrit à la bibliothèque pour pouvoir en bénéficier. La Bibliothèque d'Ottawa s'est aussi lancée dans ce projet, mais son service est une aide scolaire par téléphone pour les enfants de sept à dix-huit ans. La Mediothek de Stuttgart a décidé, elle, d'aider les adolescents qui doivent faire un exposé. Elle leur explique comment faire une recherche ciblée sur Internet à l'aide de mots-clés. Ce service leur permet aussi d'avoir une présentation des moteurs de recherche et des portails. Ce service nécessite une inscription et l'indication du thème de l'exposé, afin que le bibliothécaire puisse cibler les informations qu'il va donner à l'étudiant. Plus près de nous, la Médiathèque de Mulhouse a désigné un bibliothécaire responsable de l'aide aux devoirs.

En Suisse, seule la Bibliothèque de Vernier a un projet d'aide aux devoirs qui devrait être mis en place à la rentrée scolaire 2009. Ce seront des bénévoles de la Commune de Vernier qui viendront faire cette aide scolaire dans la bibliothèque, car les bibliothécaires n'ont pas le temps de s'en occuper.

2.7.2 Service pour les adolescents

Les adolescents sont un sujet récurrent de la littérature professionnelle. Public nombreux de la bibliothèque et dont la littérature spécifique se développe de plus en plus, ils n'ont pourtant pas un espace propre dans la bibliothèque. En effet, où mettre les adolescents ? Dans l'espace enfants, mais les adolescents ne se considèrent plus comme des enfants. Dans l'espace adultes, mais ce ne sont pas encore des adultes. Certaines bibliothèques ont donc décidé de créer un espace adolescent qui s'ajoute aux deux autres. La Seattle Public Library a aménagé une pièce séparée du reste de la bibliothèque (avec une porte qui se ferme) équipée de fauteuils, de canapés, d'une télévision et d'une console wii. Pourquoi les bibliothécaires ont-ils décidé d'aménager une pièce fermée pour les adolescents ? Tout simplement parce qu'à cet âge on aime s'isoler. C'est donc une manière de leur offrir un espace où ils se sentent à l'aise et qui leur ressemble. La New Central

Figure 9
L'espace adolescents de la Bronx Public Library



Source: At Bronx library, teens find very social retreat. In: The Bronxbeat [en ligne] <http://128.59.96.140/bronxbeat09/www/story.asp?id=407>

Library d'Helsinki a, elle aussi, décidé d'aménager un espace adolescents séparé des autres, mais pas physiquement comme à Seattle. À Singapour, la Bibliothèque nationale a elle aussi son espace adolescent. Cependant elle a fait un pas en plus : elle a décidé de laisser les adolescents gérer leur espace afin de les intégrer à la vie de la bibliothèque.

La Bibliothèque de la Ville de Zofingue a aménagé son « Teens-Ecke » avec leur littérature, des poufs et des conseils en littérature s'ils le désirent. De plus, tout comme à Singapour, les bibliothécaires ont décidé de les faire participer à leur espace en mettant en place un concours et un vernissage pour qu'ils lui trouvent un nom.

2.8 Services hors-murs

Que faire lorsque les bibliothécaires manquent de place et que les bibliothèques ne seront pas rénovées ? La meilleure solution afin de continuer à proposer à ses lecteurs des services novateurs est de se diriger vers l'animation hors-murs. La bibliothèque sort de ses murs, elle va chercher des lecteurs ailleurs ou propose des activités en plein air. Ces services permettent d'une part à la bibliothèque de continuer à évoluer, mais aussi de toucher ces fameux non-lecteurs.

A l'étranger, la plupart des bibliothèques utilisent le concept de bibliothèque à ciel ouvert. En été, lorsque Barcelone est remplie de touristes, la Bibliothèque publique organise une bibliothèque de plage. La Bibliothèque de Clamart, qui est une bibliothèque de banlieue, possède aussi une bibliothèque à ciel ouvert, mais toute l'année afin de toucher le non-public et de se rendre visible. Elle s'établit dans une cour d'immeuble et quand il pleut, les bibliothécaires font du porte à porte pour proposer des livres aux gens et établir un dialogue avec eux. A Montpellier, les bibliothécaires ont décidé de se rapprocher du service finlandais "Information Gas Station", qui veut que l'information soit disponible là où se trouvent les gens (à la gare ou dans les centres commerciaux par exemple). Ainsi deux bibliothécaires tiennent un stand mobile disposant d'un accès à Internet et au catalogue de la bibliothèque, ce qui leur permet de répondre aux questions des passants et de promouvoir la Médiathèque de Montpellier.

A Genève, les Bibliothèques municipales évoluent de plus en plus vers une bibliothèque hors-murs pour pallier le manque de place. Ainsi, depuis plusieurs années, l'été est l'occasion de participer dans les parcs aux « Livres nomades » et au « Passeur de livres ». Grâce aux dons fait aux bibliothèques, les livres circulent de lecteur en lecteur. De plus, la Bibliothèque de la Jonction et la Bibliothèque des Pâquis, à Genève, organisent pendant l'été, un après-midi par semaine, une bibliothèque de rue pour les jeunes. La Bibliothèque de la Ville de Bienne, a elle aussi des activités estivales : Biblio'plage et Biblio'lac. Pour Biblio'plage, les bibliothécaires sont présents et prêtent des documents pendant tout l'été. Ce service vise en particulier les touristes et les non-lecteurs. Pour Biblio'lac, les livres sont déposés sur le bateau de la Société de Navigation au début de l'été et repris à la fin de la belle période. La Bibliothèque de la Ville d'Aarau organise elle aussi une bibliothèque de piscine pendant l'été et la Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds le fera à partir de l'été 2010.

Figure 10
L'opération "Livres nomades" à Genève



Source : Evénements. In :
Bibliothèques Municipales de la Ville
de Genève [en ligne].
<http://www.ville-ge.ch/bmu/bibliotheques/evenements/index.html>

2.9 La culture sous toutes ses formes

2.9.1 Rencontre avec des auteurs

Beaucoup de bibliothèques publiques organisent des rencontres entre des auteurs et leurs usagers, afin de créer des espaces d'échanges entre les écrivains et les lecteurs. Généralement, ces animations remportent du succès, car les usagers apprécient de rencontrer la personne qui a écrit le livre qu'ils ont lu. Un des objectifs de la Médiathèque de l'Institut franco-japonais de Tokyo et Yokohama est de promouvoir l'écrit français. Ainsi, dès qu'un auteur français est traduit en japonais, elle met en place une rencontre. Généralement, la médiathèque en organise une par mois. La Bibliothèque de Rotterdam organise des dîners avec des écrivains pour lier le plaisir du palais au plaisir de l'écrit. Si ces rencontres visent généralement un public adulte, la Bibliothèque Nationale de Bulgarie a, quant à elle, décidé d'organiser des rencontres pour les jeunes.

En Suisse, plusieurs bibliothèques organisent des rencontres. La Bibliothèque de la Ville d'Aarau organise un « Wintersalon », un salon littéraire et philosophique, avec apéritif, où, à chaque rencontre, deux personnalités de la ville sont chargées de faire la modération de la discussion. Une vingtaine de personnes y participe. Les Bibliothèques Municipales de Genève organisent elles aussi des rencontres. De plus, la Discothèque de Vieusseux organise tous les premiers mercredis du mois un « Salon musical ». Lors de cet événement, un intervenant (professionnel ou pas) parle d'un sujet qui est éclairé par des œuvres musicales. Cette animation remporte un franc succès puisque environ cinquante personnes viennent assister à chaque « Salon musical ».

2.9.2 Les conférences

De nombreuses bibliothèques proposent aussi des conférences liées à des sujets de sociétés. Ainsi, la State Library of Victoria, en Australie, a déjà proposé à ses usagers des conférences sur Facebook, les wikis, le web 2.0 ou les flux RSS. Elles permettent aux usagers de se familiariser avec des outils du monde moderne et d'obtenir des informations contrôlées. La Médiathèque de l'agglomération troyenne a choisi, une fois ses conférences réalisées, de les proposer sur son site Internet, tout comme la Stadtbücherei Stuttgart.

2.9.3 Concerts, théâtre

Certaines bibliothèques décident de faire un pas de plus dans la convivialité en offrant à leurs usagers des concerts et des représentations de théâtre qui ont parfois lieu pendant les heures de prêt. La Seattle Public Library organise les "All Ages Arts Night" pendant lesquelles ont lieu des concerts, des lectures de poésie et des spectacles de danse. La Library 10 possède une scène qui accueille régulièrement des concerts. En dehors des événements programmés, elle est laissée libre pour les personnes qui souhaitent s'y produire.

La Galerie de la Bibliothèque de la Ville de Bienne accueille, tous les samedis matin, un concert. Tous les styles musicaux y sont représentés. La Bibliothèque de la Ville de Lucerne propose quant à elle à ses lecteurs des représentations de théâtre. La Bibliothèque Médiathèque de Sierre a organisé, pour fêter ses trente ans, une soirée Meurtres et Mystère. La soirée payante, initialement prévue pour être unique, a dû être prolongée à deux soirs pour pouvoir accueillir toutes les personnes inscrites.

2.10 Services à valeur ajoutée

2.10.1 Outil informatique

Certaines bibliothèques américaines, comme la Bibliothèque de Denver, ont créé des plugins pour ajouter des fonctionnalités au site Internet de la bibliothèque (un plugin est un programme qui complète un logiciel hôte pour lui apporter de nouvelles fonctionnalités³).

La Bibliothèque Centrale de l'EPFL en a, elle aussi, créé un entre 2008 et 2009 pour aider les utilisateurs à détecter la documentation offerte par la bibliothèque. Depuis 2006, elle met aussi à leur disposition un résolveur de liens, SFX :

« SFX est un outil, mis en place par la bibliothèque centrale, qui permet de créer des liens appropriés vers les ressources documentaires en fonction des collections disponibles à l'EPFL. Partant d'une référence, dans une base de données ou un catalogue, SFX donne le lien vers le texte intégral de l'article lorsque l'accès est autorisé pour l'EPFL. » (SFX à l'EPFL. In : Site de L'EPFL [en ligne]. <http://library.epfl.ch/tools/?pg=sfx> (consulté le : 17.6.2009)).

2.10.2 Service de numérisation

Le service de numérisation est utilisé par les bibliothèques publiques qui possèdent un fonds patrimonial et qui souhaitent le mettre en valeur. Deux bibliothèques étrangères ont décidé de proposer ce service à leurs usagers : la Royal Library au Danemark et la Médiathèque de l'agglomération troyenne. Dans ce dernier cas, un partenariat a été établi entre la bibliothèque et Phénix éditions. L'éditeur est chargé de numériser le catalogue. Et de donner en retour un exemplaire CD de chaque livre et un exemplaire papier supplémentaire à la bibliothèque, si elle le désire. L'éditeur est libre d'utiliser les fichiers numériques pour ses commandes. D'autre part, un usager de la bibliothèque peut faire une demande de reproduction d'un document, l'éditeur lui fera alors un devis. Si celui-ci est accepté, l'éditeur lui fournira un fac-similé du document. A terme, l'objectif de la médiathèque est de fournir aux usagers des fichiers numériques en mode image sur CD. Ce service remporte un tel succès que la médiathèque prévoit d'installer une salle de numérisation dans la bibliothèque. De plus, la Ville de Troyes y voit aussi des bénéfices puisque comme les documents lui appartiennent, chaque demande de reproduction lui fait gagner des redevances.

³ Plugin. In : *Wikipédia* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 13 juin 2009 à 14:18. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Plugin> (consulté le 17.06.2009)

2.11 Projections de films

Deux bibliothèques suisses proposent à leurs usagers des projections de films, mais en suivant deux objectifs différents. La Bibliothèque de la Ville de Lucerne a établi un partenariat avec le cinéma qui se trouve dans le même centre que la bibliothèque, mais à l'étage inférieur. Ainsi, lorsqu'un livre a été adapté au cinéma, la bibliothèque organise une projection pour ses usagers qui est suivie d'une discussion sur l'adaptation. Parfois, la bibliothèque invite l'auteur pour participer à la discussion. La Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds, afin de promouvoir ses archives audiovisuelles, organise tous les lundis de seize heures trente à dix-huit heures trente une projection d'un film d'archives.

2.12 Cours et formation

2.12.1 Apprentissage avec un ordinateur

L'utilisation d'Internet se développe de plus en plus et davantage de personnes utilisent un ordinateur quotidiennement. Ainsi, les bibliothèques commencent à offrir des cours qui sont donnés sur un ordinateur. A la Mediothek de Stuttgart, des postes d'auto-formation sont à la disposition des usagers. Ils ont le choix entre des cours de langues, dont des cours d'allemand pour les étrangers, et des cours de musique. La Médiathèque de l'agglomération de Montpellier propose à ses usagers des logiciels d'auto-formation ainsi que des cabines destinées à l'apprentissage des langues. Enfin, pour ceux qui se sentent moins à l'aise avec Internet, plusieurs bibliothèques, dont les bibliothèques danoises et la Queens Library, offrent des séances d'initiation à la navigation sur Internet. La Bibliothèque de Koprivnica, en Croatie, offre des ateliers informatiques pour les enfants de quatre à six ans avec leurs parents « *qui permettent de développer une première connaissance du multimédia au travers des jeux* » (IFLA, 2007 : 3).

La Bibliothèque de la Cité, à Genève, est en train de mettre en place une salle d'auto-formation pour l'apprentissage des langues. Ce service est le sujet du travail de bachelor de deux de mes camarades.

2.12.2 Cours à la bibliothèque

Comme nous l'avons vu, les bibliothèques tentent de s'éloigner un peu ou totalement, pour certaines, du livre afin d'essayer d'attirer le non-lecteur entre ses murs. La tendance a commencé en Angleterre. Les Idea Stores proposent des cours qui vont de l'entretien de sa voiture au stylisme en passant par la cuisine. Si les cours sont variés, les professeurs font toujours un lien, à la fin du cours, avec les collections de l'Idea Store. La British Library propose elle aussi de nombreux cours, comme l'art du discours ou comment développer et protéger ses idées, mais dans son cas, la plupart sont donnés via son site Internet. Beaucoup de bibliothèques se sont d'ailleurs lancées dans les cours en ligne, comme la médiathèque de la Cité de la musique qui en propose déjà. D'autres suivent l'exemple de l'Angleterre et diversifient leurs offres. Ainsi, la Bibliothèque de Clamart offre aux enfants dès douze ans des ateliers d'initiation aux outils de retouche d'image. La Seattle Public Library, parallèlement à ses cours pour apprendre à faire de la bande dessinée, touche des sujets de société et propose aux adolescents qui ont entre quatorze et dix-neuf ans des cours d'information sur les risques du crédit. Ainsi, la bibliothèque publique devient un lieu où on apprend avec plaisir, où on s'informe sur des sujets les plus variés, tout en restant ce lieu de travail et un centre de connaissances pour les plus conservateurs.

En Suisse, peu de bibliothèques suivent cette tendance. La Bibliothèque Centrale de l'EPFL a mis en place un cours sur l'utilisation de Endnote et sur la gestion des références, mais en dehors de cela, les cours et animations proposés sont encore très traditionnels.

2.13 Accès à Internet

Suivant leur budget et l'intérêt de leur hiérarchie pour les nouvelles technologies, les bibliothèques publiques se sont informatisées plus ou moins vite et ont par la suite mis à disposition des usagers des postes informatiques leur donnant accès à Internet. Si dans la grande majorité des bibliothèques suisses et étrangères, les usagers peuvent accéder à Internet, ce n'est toujours pas le cas dans certaines.

En matière d'accès à Internet, les pratiques varient beaucoup d'un pays à l'autre. En Angleterre et aux Etats-Unis l'accès est libre et gratuit. Dans les Umweltbibliotheken (bibliothèques dédiées aux questions environnementales) en Allemagne, l'accès est réservé aux lecteurs, tandis qu'à la Queens Library tout usager peut utiliser les

ordinateurs pour se connecter à Internet ou accéder à sa messagerie. Il est intéressant de noter qu'aux Etats-Unis « *Le filtrage de l'Internet suscite des prises de position variées. Il n'est pas près d'être introduit dans certaines bibliothèques municipales californiennes : nos lecteurs ne le comprendraient pas [...]* » (Gaudet, Lieber, 2002 : 77) contrairement à la plupart des bibliothèques publiques qui filtrent l'accès aux sites Internet pour s'assurer que les usagers ne visitent pas des sites sensibles. En Espagne, à Barcelone, la Biblioteca Popular P. Fidel Fita offre un accès gratuit, tandis que la Biblioteca Josep Roca i Bros d'Abrera offre un accès gratuit pendant trente minutes, puis, le service devient payant. De plus, l'accès est réservé aux lecteurs qui ne peuvent utiliser les ordinateurs que deux fois par semaine. Les enfants de moins de quatorze ans doivent avoir une autorisation de leurs parents. En Finlande, la Library 10 met deux types de postes informatiques à disposition des usagers. Une partie des ordinateurs a une limite d'utilisation de trente minutes, mais ne nécessite pas de réservation, l'autre n'a pas de limitation de temps, mais nécessite une réservation par téléphone. On voit donc que certaines bibliothèques ne limitent pas l'accès aux ordinateurs en termes de temps et à certains usagers et d'autres trouvent des parades pour ne pas se transformer en cybercafé.

En Suisse, il y a deux pratiques, comme pour le prêt : les bibliothèques suisses alémaniques font payer l'accès à Internet et dans la plupart des bibliothèques romandes l'accès est gratuit. Ainsi, la Bibliothèque de la Ville de Lucerne fait payer les usagers qui consultent Internet, mais ses tarifs sont tellement bas (quatre francs pour une heure) qu'elle rivalise avec les cybercafés. À la Bibliothèque Médiathèque de Sierre, deux services sont proposés : les usagers peuvent naviguer sur Internet gratuitement ou consulter leur messagerie à un coût de dix centimes la minute.

2.14 Le site Internet de la bibliothèque

Les sites Internet des bibliothèques évoluent eux-aussi pour correspondre aux attentes des usagers. De plus, comme ils sont accessibles à un plus grand public que la bibliothèque physique, ils doivent aussi répondre à plus d'exigences. Ainsi, de nombreuses bibliothèques, comme la Santa Monica Public Library, ont amélioré l'ergonomie de leur site ainsi que sa promotion. La Bibliothèque Publique d'Ottawa a, elle, mis en place un deuxième site adapté aux enfants. La Médiathèque de l'Institut franco-japonais de Tokyo et Yokohama propose désormais aux visiteurs de son site Internet des conseils de lecture, classés par thème.

En Suisse aussi, les sites Internet des bibliothèques publiques évoluent, même si certains restent encore très basiques, mais ce n'est heureusement pas la majorité des cas. La Bibliothèque Publique et Universitaire de Neuchâtel va prochainement proposer sur son site six romans coup de cœur qui se renouvelleront tous les quinze jours. La Kornhausbibliothek et la Bibliothèque de la Ville de Lucerne proposent un lien vers « Antolin », un site littéraire destiné aux jeunes, mais lié aux bibliothèques (l'inscription au site se fait à l'aide du numéro de lecteur). « Antolin » propose, entre autre, des quiz littéraires et des conseils de lecture. La Bibliothèque Centrale de l'EPFL a récemment réalisé une refonte totale de son site Internet pour le rendre cohérent avec ses supports visuels et web. La Bibliothèque de la Ville de Bienne envisage aussi une refonte de son site dans un proche avenir afin que les usagers puissent, entre autres, saisir des commentaires et évaluer les documents.

Cependant, si le site Internet permet de toucher un plus large public, peu de bibliothécaires ont conscience qu'ils peuvent aussi toucher un public international. Ainsi, « *elles doivent donc offrir au moins un service à distance qui évite un déplacement à la bibliothèque* » (Chevry, 2006 : 17) et permettre à un usager présent dans une autre ville ou dans un autre pays de pouvoir bénéficier des services de la bibliothèque.

2.14.1 Le téléchargement de ressources sur le site Internet de la bibliothèque

Heureusement, si majoritairement les bibliothécaires n'ont pas conscience de toucher un large public grâce à leur site Internet, ils proposent tout de même de plus en plus de services à distance. Avec le développement du téléchargement, le prêt de CD et de DVD a tendance à chuter. Ainsi, beaucoup de bibliothèques proposent désormais un service de téléchargement sur leur site. La New York Public Library propose un service de téléchargement de musique via iTunes. Quant aux bibliothèques australiennes, elles proposent un service de vidéo en ligne et de location. En France aussi, ces services ont été mis en place. Plusieurs bibliothèques les proposent, dont les Médiathèques de Troyes et de Montpellier. Grâce à un partenariat entre les médiathèques et Arte, elles offrent à leurs lecteurs « ArteVod », un service réservé aux lecteurs qui leur permet de regarder gratuitement sur leur ordinateur les programmes d'Arte. « Bibliomédias » est un service, tout comme le précédent, réservé aux lecteurs, mais qui permet de télécharger et d'écouter gratuitement de la musique. D'autres sont aussi proposés : « Cinézime » permet de télécharger des films indépendants et « lekiosque.fr » de lire cinq magazines par mois (mais pas de quotidiens). D'autres

bibliothèques, comme la Stadtbücherei Stuttgart, offrent un accès libre aux podcasts des conférences. Les bibliothèques publiques danoises proposent quant à elles plusieurs types de ressources sur leurs sites Internet. Depuis 2004, les écoles de la région d'Aarhus ont accès gratuitement à des courts-métrages sur l'histoire régionale en streaming. Les utilisateurs ont aussi accès à cent vingt mille fichiers sonores et à la « danskebilleder », une banque de données de photos anciennes libres de droits.

En Suisse, deux bibliothèques proposent déjà un service à distance. La Bibliothèque Centrale de l'EPFL offre, depuis 2007, l'accès à une base de données de livres électroniques. La Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds propose déjà l'accès à ses collections numérisées et à ses archives depuis son site. De plus, elle prévoit de mettre en place pour 2010 un service de téléchargement de musique, un service de vidéo en ligne ainsi que des dossiers documentaires web entre 2010 et 2011.

Si ces services à distance sont bénéfiques pour l'utilisateur, ils le sont aussi pour les bibliothécaires. Ils leur permettent de gagner de l'espace puisque tout ce qui est proposé en ligne n'est pas nécessairement présent dans la bibliothèque. D'autre part, grâce à ces services, les bibliothèques font un premier pas vers les bibliothèques virtuelles.

2.15 La bibliothèque virtuelle

Au vu des avancées technologiques et des nouvelles habitudes de vie des personnes, la bibliothèque virtuelle est clairement la prochaine étape vers laquelle la bibliothèque publique devra évoluer. Elle permettra, à terme, à l'utilisateur d'accéder à tout document, quel que soit son support, grâce aux technologies que la bibliothèque aura à sa disposition.

Quelques bibliothèques offrent déjà un accès à des documents en version électronique. La Shanghai Library propose un accès à distance à plusieurs types de documents. La British Library, grâce à « Turning the page », propose la consultation gratuite en ligne d'ouvrages rares et anciens. De plus, en Europe, nous possédons déjà deux bibliothèques numériques : Europeana et Gallica, la bibliothèque virtuelle de la Bibliothèque Nationale Française. Europeana a été créée pour contrecarrer le projet de numérisation de Google et proposera six millions de documents gratuits, libres de droits d'ici fin 2010. Aujourd'hui, la bibliothèque comprend déjà une collection de deux millions de documents. Ces deux bibliothèques virtuelles répondent à un besoin réel puisque Europeana a, dès son lancement, attiré trois fois plus de visiteurs que prévu,

ce qui a provoqué un blocage temporaire du site. Gallica, elle aussi, remporte un franc succès. Les consultations sont en constante augmentation. Un autre projet se développe outre Atlantique : Second Life.

« *Second Life est un métavers (ou univers virtuel) en 3D sorti en 2003. Ce programme informatique permet à ses utilisateurs d'incarner des personnages virtuels dans un monde créé par les résidents eux-mêmes. [...] Les utilisateurs peuvent créer le contenu du jeu : vêtements, bâtiments, objets, animations et sons, etc, ainsi qu'acquérir des parcelles de terrain dont ils obtiennent la jouissance. Ce métavers possède une économie propre basée sur une monnaie virtuelle, le dollar Linden, convertible en dollars US auprès de bourses d'échange [...]*⁴ ».

Figure 11
Une des bibliothèques de l'île de l'information de Second Life



Plusieurs bibliothèques américaines participent à ce projet, ainsi que la State Library of Victoria

Source : Discovering Second Life Library 2.0. In: Rambling Librarian : Incidental Thoughts of a Singapore Librarian [en ligne].
<http://ramblinglibrarian.blogspot.com/2006/10/discovering-second-life-library-20.html>

en Australie. Les bibliothécaires développent continuellement les bibliothèques de l'île de l'information. Ils se relaient pour incarner leur avatar dans le monde virtuel et travailler aux guichets virtuels des bibliothèques. Si ce projet peut sembler peu attrayant et pas très sérieux pour certains, il reflète néanmoins le besoin d'une grande partie de la population, puisque les bibliothèques de Seconde Life voient passer tous les jours environ quatre mille visiteurs.

Malgré ces avancées, la bibliothèque virtuelle n'est pas encore vraiment attirante. Les professionnels et les usagers ne sont pas encore prêts à tirer un trait sur le lieu physique. La bibliothèque physique contient beaucoup de connaissances sur papier qui ne sont pas encore disponibles en version électronique et beaucoup d'usagers ne sont pas encore à l'aise avec les nouvelles technologies. D'autres sont tout simplement

⁴ Second Life. In : *Wikipédia* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 28 mai 2009 à 9:42. http://fr.wikipedia.org/wiki/Second_Life (consulté le 19.06.2009)

attachés au lieu physique. Du point de vue professionnel, mettre en place une bibliothèque virtuelle demande beaucoup d'investissement en temps, en personnel et en moyens financiers. Il semble donc évident que certaines bibliothèques virtuelles vont évoluer plus vite que d'autres (comme c'est le cas pour les bibliothèques physiques) et que surtout le lieu physique et le lieu virtuel vont encore se côtoyer pendant plusieurs années.

2.16 Les bibliothèques et la crise financière

Si la crise financière n'a pas affecté ou pas encore affecté les bibliothèques publiques européennes, il en est tout autrement en Angleterre et surtout aux États-Unis. En effet, les bibliothèques américaines se sont très vite vu imposer des restrictions par la municipalité. Les bibliothèques publiques new-yorkaises ont dû se battre (et le mot n'est pas faible) contre une réduction de vingt-deux pour-cent de leur budget, ce qui aurait provoqué neuf cents licenciements. Grâce à leur combat, elles ont obtenu une coupe budgétaire limitée à huit pour-cent, pas de licenciements et le maintien d'une ouverture de six jours par semaine. Cependant, conjointement aux discussions et aux diffusions de pétitions, les bibliothécaires ont dû démontrer que les bibliothèques étaient nécessaires à la population en adaptant leurs services très vite. Ainsi, elles ont mis en place des services d'aide à la recherche d'emploi, des conseils pour écrire un curriculum vitae, du speed coaching ou encore des cours pour aider les étudiants diplômés à trouver du travail. D'autres bibliothèques américaines, comme la North Carolina Public Library, ont mis en place de tels services et se sont même parfois associées aux agences d'emplois locales pour améliorer leurs prestations. En se montrant particulièrement combattifs et en ayant su s'adapter très rapidement à la situation, les bibliothécaires américains n'ont pas simplement sauvé leur place de travail, mais ils ont aussi attiré l'attention et le soutien du public.

3. La publicité

Les bibliothécaires n'ont pas été formés au marketing et sont souvent peu enclins à entrer dans une telle logique. Cependant, ces dernières années, les formations professionnelles ont évolué et de nombreux bibliothécaires améliorent leur campagne de promotion. La publicité compte de nombreux avantages. En externe, elle permet de promouvoir la bibliothèque, ses services et de se faire connaître auprès des non-usagers. En interne, elle permet d'informer ses collègues, les autres bibliothèques et la hiérarchie sur ses activités.

3.1 Informations, visibilité mondiale

Les réseaux sociaux, tels que Facebook ou Twitter, sont utilisés par une part de plus en plus grande de la population mondiale. Facebook permet, entre autres, à ses utilisateurs de prendre part à des groupes (fondés sur un lieu, un produit, un hobby ou une opinion) et/ou de devenir fans d'un lieu, d'une personnalité ou d'un produit, en s'inscrivant à une page Facebook. Certaines bibliothèques ont très vite compris qu'en créant un groupe et/ou une page Facebook au nom de la bibliothèque, elles pourraient diffuser mondialement leurs services, à moindre coût et en quelques secondes. Certaines, comme la Library 10, envoient même des invitations aux abonnés du groupe dès qu'un concert ou une animation sont prévues. Parmi les bibliothèques les plus actives sur Facebook, c'est-à-dire celles qui publient le plus régulièrement des informations sur leurs services, on peut citer la British Library, la New York Public Library, la Seattle Public Library, la Library 10 et la Médiathèque de l'agglomération troyenne. Il est intéressant de noter que ces pages comptent entre nonante-neuf (pour la Médiathèque de l'agglomération troyenne) et plus de sept mille membres⁵ (pour la New York Public Library) ce qui représente tout de même une très large diffusion d'informations. Twitter, lui, permet d'envoyer des messages brefs (140 caractères maximum) à une liste de contacts. Cet outil est aussi utilisé pour faire de la veille. Plus récent et surtout plus utilisé aux Etats-Unis, Twitter est encore peu utilisé par les bibliothèques. La British Library, la New York Public Library, la Queens Library et les Idea Stores, pour n'en citer que quelques-unes, sont néanmoins présentes et très actives. Si certaines diffusent les mêmes informations que sur Facebook, d'autres profitent des messages instantanés pour diffuser des informations sur le travail des

⁵ Les chiffres ont été récoltés depuis ma page Facebook en date du 20.6.2009

bibliothécaires ou sur des services temporaires. Ces deux réseaux sociaux sont ceux qui sont principalement utilisés par les bibliothèques, mais certaines sont aussi présentes sur iTunes, Flickr (site de partage de photos et de vidéos gratuit) ou ont créé une page MySpace. La Royal Library du Danemark et la Médiathèque de l'agglomération de Montpellier utilisent aussi des moyens tels que les flux RSS ou la proposition d'un abonnement à une e-newsletter. Plus novatrice, la New Jersey State Library a choisi de publier des vidéos sur YouTube pour se promouvoir.

Les Bibliothèques suisses sont très peu présentes sur Facebook : seules la Zentralbibliothek Zürich et la Bibliothèque de la Ville de Bienne possèdent une page Facebook. Néanmoins, ces deux bibliothèques sont très actives et publient régulièrement des informations. La Bibliothèque de la Ville de Bienne a mis un lien sur la page d'accueil de son site Internet pour informer les visiteurs qu'elle est présente sur Facebook. Concernant Twitter, aucune bibliothèque suisse n'y est présente.

3.2 Informations, visibilité locale

Pour atteindre le public local, les bibliothèques utilisent des moyens tels que des publications qui sont distribuées aux habitants du quartier, comme le font les Idea Stores ou les bibliothèques municipales danoises. En Chine ou à Rotterdam, elles profitent pour leur part de la semaine des bibliothèques pour faire de la publicité auprès de la population. La Bibliothèque publique d'Ottawa fait du soutien aux petites entreprises en leur fournissant de l'information ciblée et se fait ainsi de la publicité par le biais d'un autre réseau. Sinon, majoritairement, les bibliothèques utilisent des moyens courants : les journaux locaux, la télévision, la radio et leur site Internet.

En Suisse, il n'y a pas non plus de grande révolution dans le domaine de la publicité. Les bibliothèques utilisent les mêmes moyens que leurs consœurs étrangères. Les associations et écoles avec lesquelles elles collaborent se chargent aussi de faire la promotion de leurs services. Cependant, la Bibliothèque de la Ville de Lucerne, la Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds et la Bibliothèque de la Ville de Zofingue ont mis en place une newsletter envoyée aux lecteurs actifs ou, dans le cas de Lucerne, aux personnes qui se sont inscrites sur son site Internet. La Bibliothèque de la Ville de Lucerne utilise aussi un moyen original pour se faire de la publicité : j'ai remarqué lors de ma visite qu'elle prête aux lecteurs des parapluies avec le logo et les couleurs de la bibliothèque.

Pour la diffusion de l'information en interne, les moyens sont eux aussi courant : flyers, affiches, bulletin interne de la bibliothèque ou encore avis sur le site web. Il est intéressant de constater qu'aucun bibliothécaire ne m'a dit, ou a pensé à me dire, qu'il utilisait swiss-lib pour faire connaître ses services aux autres bibliothécaires.

4. Relation entre la bibliothèque et le milieu politique

De par leur statut, les bibliothèques publiques sont dépendantes des décisions politiques. D'une part, leur budget, qui dépend des impôts, peut varier en fonction des décisions prises par les autorités politiques et peut même être considérablement diminué en cas de crise, comme nous l'avons vu dans le chapitre « Les bibliothèques et la crise financière ». D'autre part, les bibliothèques doivent soumettre leur projet à leur tutelle, mais dans certains cas, elles doivent, pour des projets importants, demander l'autorisation du Service de la Culture ou de l'autorité administrative compétente. Il semble donc évident qu'une bonne entente avec les autorités politiques améliorerait les choses.

Plusieurs bibliothèques étrangères collaborent étroitement avec les autorités politiques et tiennent des discussions régulières avec elles. La Stadtbücherei de Stuttgart organise « le petit déjeuner de la bibliothèque » une fois par année en ouverture de la « Journée des bibliothèques » afin de réunir les bibliothécaires et les élus. Cette rencontre annuelle permet d'assurer des échanges plus détendus et plus informels, les bibliothécaires et les personnalités politiques se voyant sous un angle moins professionnel. Elle permet aussi d'attirer les élus dans la bibliothèque et d'entretenir de bonnes relations. Deux bibliothèques ont une autre méthode pour maintenir de bons rapports avec le milieu politique : elles collaborent avec les autorités politiques en leur fournissant des informations ciblées. Les Umweltbibliotheken, en Allemagne, orientées sur l'environnement, leur procurent des bibliographies sur les problèmes environnementaux. Les Bibliothèques de Rotterdam, elles, font parvenir aux élus de l'information qui pourrait les intéresser lorsqu'elles en découvrent. Cette pratique permet de rappeler aux élus politiques que la bibliothèque publique est certes importante et utile pour la population, mais aussi pour eux. Ils sont ainsi, régulièrement informés des avancées dans les domaines qui les concernent grâce aux bibliothécaires.

Lorsque l'entente est réellement bonne entre les autorités politiques et les bibliothécaires et que les élus reconnaissent l'utilité publique des bibliothèques, on peut observer une réelle mise en avant de cette dernière. C'est le cas à Rotterdam. *« Le conseil municipal qui la considère toujours comme une de ses plus belles réussites organise volontiers des visites de ses locaux à l'intention des personnalités étrangères de passage dans la ville. » (Meijer, 2000 : 81).*

La bibliothèque municipale d'Örebro a pu mettre en place des formations ouvertes à tous, avec comme objectifs d'élever le niveau de connaissance de la population ainsi que de combattre les différences culturelles et éducatives. Ces formations ont pu être créées grâce aux appuis politiques dont la bibliothèque a bénéficié et sont d'ailleurs entièrement financées par la Ville et l'État. La Bibliothèque Nationale d'Estonie a elle bénéficié d'un autre soutien politique. En 2004, un projet de loi sur les services d'information devait permettre aux bibliothèques de réglementer les services sur le plan national. Cependant, malgré mes recherches, je n'ai trouvé aucune information me permettant de vérifier si cette loi a été mise en place.

En Suisse, les relations entre les bibliothèques et les autorités politiques sont, encore une fois, inégales d'un canton à l'autre. Les bibliothécaires suisses alémaniques ont de très bonnes relations avec leurs élus. Ainsi, les personnalités politiques de la Ville de Lucerne sont fières de leur bibliothèque et rencontrent régulièrement les bibliothécaires. La Bibliothèque de la Ville d'Aarau bénéficie, elle aussi, d'un bon statut auprès des autorités politiques. Cependant, la directrice de la bibliothèque entretient de bons rapports avec les responsables du département de la culture, mais va aussi à la rencontre des responsables des autres départements. Dans les cantons romands, le tableau est plus mitigé. Certains responsables se sentent moins soutenus parce qu'ils sont dans le domaine culturel et que la tendance actuelle est de soutenir le sport. D'autres ont du mal à faire passer certaines idées, car le responsable du département de la culture a une vision ancienne de la bibliothèque, ce qui peut poser problème pour ce qui est du domaine de l'informatisation ou de la mise en place des services à distance. Dans ce cas, les responsables des bibliothèques ont besoin de nombreuses discussions pour pouvoir atteindre leur but, ce qui peut retarder les projets. Néanmoins, la majorité des responsables de bibliothèques bénéficie tout de même d'une bonne écoute de la part des autorités politiques, ce qui prouve que les portes ne sont pas fermées.

Il semble donc évident qu'une entente agréable est nécessaire à la bonne marche des bibliothèques publiques. Si elle n'est pas essentielle à la vie de la bibliothèque, elle lui permet tout de même de bénéficier d'un soutien politique qui peut être utile en cas de crise ou de mise en place d'un nouveau service. D'ailleurs, les bibliothèques néerlandaises et nordiques, qui sont pour beaucoup un exemple de bibliothèques aux services novateurs, ont de très bons soutiens politiques ce qui pourrait expliquer en partie le fait qu'elles soient si innovatrices. Car si cette bonne entente leur permet

d'obtenir de meilleurs budgets ou de pouvoir plus facilement rénover leurs locaux, il ne faut pas oublier que d'autres facteurs entrent en compte : la mentalité des bibliothécaires, les habitudes de vie liées au pays (certains pays sont plus innovateurs que d'autres) ou encore le stade de développement du pays. En effet, une bibliothèque peut bénéficier de très bons appuis politiques et avoir un bon budget, mais si les bibliothécaires ne veulent pas mettre en place des services novateurs, la bibliothèque n'évoluera pas. Donc, les bibliothécaires doivent entretenir de bonnes relations avec les autorités politiques car cela peut être utile, mais ce n'est pas le seul élément qui va faire évoluer leur bibliothèque.

5. Comparaison entre les services suisses et étrangers

Les services des bibliothèques suisses sont-ils moins novateurs que ceux des bibliothèques étrangères ? Telle est la question qui m'est constamment revenue à l'esprit tout au long de mon travail et que j'ai posé à chaque bibliothécaire suisse interrogé. Car si on peut se faire une idée de la question en comparant les deux situations, il me semblait intéressant d'avoir leur avis.

Selon eux, la situation n'est pas si évidente. Sur quinze bibliothécaires, sept pensent que les bibliothèques suisses ne sont pas moins novatrices que leurs homologues étrangères. Six pensent au contraire que les bibliothèques suisses sont moins novatrices, un pense qu'elles sont un peu en retard et deux trouvent qu'elles le sont plus ou moins. Mais alors si une majorité (faible il est vrai) pense que les bibliothèques suisses sont tout aussi novatrices, à quoi tient leur réputation de « bibliothèques vieilloties » ?

Selon eux, tout d'abord, lorsqu'on lit un article sur une bibliothèque moderne étrangère, on pense tout de suite que tout le pays bénéficie des mêmes structures, alors que les Pays-Bas, la France ou encore les pays nordiques ont eux aussi leurs petites bibliothèques de banlieue. On ne peut pas nier cet état de fait ; il est vrai qu'aucun pays n'est uniquement constitué de bibliothèques modernes et donc dans chaque pays, il existe des bibliothèques qui doivent plus ressembler aux nôtres.

À de nombreuses reprises, on m'a aussi dit : « Nous avons cette réputation, parce que les bibliothécaires suisses ne se vendent pas. ». Il est vrai qu'au cours de mes recherches j'ai trouvé bien peu d'articles concernant les bibliothèques suisses. Il semble, en effet, qu'il ne soit pas dans les habitudes des bibliothécaires helvètes d'écrire des articles afin de faire connaître ce qu'ils font et de promouvoir leurs avancées.

Une autre opinion qui a été évoquée est que les bibliothécaires suisses sont un peu « frileux » et un peu « peureux », ils n'osent pas faire parce qu'ils craignent de décevoir les usagers. Contrairement aux commerces qui changent leurs espaces et leurs services tous les six mois, les bibliothécaires hésitent à faire de grands changements qui leur feraient peut-être perdre une partie de leurs usagers. Cependant, lorsqu'on regarde les magasins qui nous imposent leurs idées, nous nous y faisons très bien, même si nous sommes un peu perturbés les premiers temps. Si à cause de cette

manœuvre les magasins perdent une partie de leur clientèle, bien souvent une autre partie devient cliente grâce à ce changement.

La dernière opinion que je mettrai en avant est le fait que selon certains bibliothécaires, les bibliothèques suisses gardent cette image, parce qu'elles ne font pas de lobbying et qu'elles ne cherchent pas à la changer. Il est vrai que les bibliothécaires suisses ne sont pas un groupe professionnel reconnu pour aller au devant des autorités politiques pour exiger une amélioration de leur situation. On ne peut tout de même pas nier qu'un peu de lobbying aiderait les bibliothécaires à paraître plus actifs aux yeux du public et des élus.

Concernant l'image, il semblerait important pour certains bibliothécaires de dynamiser celle de leur bibliothèque pour la rendre plus attrayante, surtout auprès des jeunes. En effet, certains bibliothécaires ont remarqué que les adolescents vont plus facilement vers les bibliothécaires jeunes ou les stagiaires, parce qu'ils ont une autre manière de s'habiller et de leur parler : ils sont plus proches. D'autre part, certains pensent que les bibliothèques suisses devraient faire une campagne de publicité dynamique pour mettre en avant les services qu'elles offrent à la population.

Comme une partie des bibliothécaires m'a tout de même affirmé que les bibliothèques suisses sont moins novatrices, il est intéressant d'examiner quelles en sont les raisons.

Majoritairement, les bibliothécaires pensent que cela tient à la structure politique du pays. Le fait que les bibliothèques publiques dépendent d'une politique cantonale ou communale n'aide pas au développement des bibliothèques. En effet, comme je l'ai déjà mentionné, les budgets attribués aux bibliothèques publiques sont inégaux d'un canton à l'autre. Chaque canton, chaque commune est libre de définir le budget qu'il attribuera aux bibliothèques. Il n'y a pas de décision fédérale en matière de budget, pas de structure fédérative. Ce mode de fonctionnement a pour conséquence une inégalité de développement d'un canton à l'autre et parfois même des écarts assez importants.

D'autre part, par rapport à d'autres pays comme la France ou les Pays-Bas, pour certains bibliothécaires, la culture manque de moyens. Ils pensent que s'ils avaient les mêmes moyens financiers et humains qu'à l'étranger, ils pourraient mettre en place de meilleurs services.

Enfin, il ne semblerait pas que se soit un problème de génération, mais de mentalité. En effet, selon la plupart des bibliothécaires interrogés, il ne servirait à rien d'attendre un changement de génération au sein des bibliothécaires suisses pour voir fleurir les services novateurs dans les bibliothèques, car il y a autant de réfractaires à l'évolution chez les jeunes que chez les bibliothécaires plus âgés. C'est l'état d'esprit chez les bibliothécaires qu'il faut faire évoluer, car même si la formation a été modifiée, le profil du bibliothécaire n'a pas changé et on ne choisit généralement pas ce métier parce qu'on aime le changement. Nous sommes toujours très axés sur les tâches traditionnelles comme le catalogage ou l'indexation alors qu'il en existe beaucoup d'autres. Ainsi, les bibliothèques qui ont des bibliothécaires plus ouverts à l'évolution auraient plus tendance à mettre en place des services novateurs.

Si la situation n'est pas évidente pour les bibliothécaires, qu'en est-il lorsque nous comparons ce qui est écrit dans la littérature professionnelle ?

Comme nous avons pu le voir dans le chapitre dédié aux services, dans la plupart des cas au moins une bibliothèque suisse propose un service équivalent au service étranger. À première vue, nous pourrions donc dire que les bibliothèques suisses ne sont pas moins novatrices que leurs consœurs étrangères. Ce constat est rassurant. Il prouve qu'une partie des bibliothèques suisses évolue et qu'avec un peu plus de communication, elles pourraient amener les autres à les suivre.

Ce que j'ai néanmoins remarqué lors de mes recherches et entretiens, c'est une Suisse à deux vitesses. La Suisse romande avance à une vitesse, de son côté, et la Suisse alémanique à une autre, ce qui crée un certain déséquilibre. De plus, nous n'évoluons pas en suivant les mêmes modèles. Les bibliothécaires suisses romands regardent les avancées françaises tandis que les bibliothécaires suisses alémaniques suivent les idées allemandes.

Pour en revenir aux services, certains ne sont cependant pas proposés en Suisse : le prêt de jeux vidéo, les conférences, le service de numérisation, les cours non liés aux livres et les bibliothèques virtuelles. Si ces services ne sont pas proposés en Suisse, c'est, majoritairement, pour les mêmes raisons que celles évoquées plus haut.

Concernant les bibliothèques virtuelles, leur développement est encore timide en Suisse, mais il suffira qu'une bibliothèque se lance pour que les autres la suivent à n'en pas douter. On pourrait enfin penser qu'en matière de nouvelles technologies, les bibliothèques publiques suisses sont aussi en retard, mais si les développements sont

lents, il ne faut pas oublier que souvent les bibliothécaires ne sont pas les seuls fautifs. Ils doivent régler les problèmes de droit d'auteurs pour pouvoir prêter des documents électroniques ou proposer du téléchargement. Par ailleurs, comme nous l'avons vu, ils doivent faire évoluer l'image de la bibliothèque qu'ont les élus afin d'obtenir les ressources nécessaires à la mise en place de tels services, ce qui prend du temps. Enfin, il ne faut pas perdre de vue que pour mettre en place certains services, il faut disposer d'un budget. Quand une bibliothèque dépend de la Ville, le budget doit être voté et cela peut parfois durer longtemps.

6. Recommandations aux bibliothécaires suisses pour la mise en place de nouveaux services

Au vu des éléments développés précédemment, voici mes recommandations aux bibliothécaires suisses pour mettre en place de nouveaux services :

- Suivez l'évolution de la société.
- Intégrez les usagers à vos démarches. Ils ont des besoins auxquels vous n'avez sûrement pas pensé et des compétences dont vous pouvez bénéficier.
- Faites des enquêtes. Elles vous aideront à cerner les besoins de vos publics et à orienter correctement vos services. De nombreux ouvrages professionnels existent pour vous aider à réaliser une enquête et les jeunes professionnels y ont été formés.
- Ne réinventez pas des services. Inspirez-vous de ce qui a été fait à l'étranger et en Suisse.
- Entrez en contact avec vos collègues suisses et étrangers. L'échange permet de s'informer de ce qui est réalisé ailleurs, d'obtenir des informations et de l'aide pour mettre en place un service et d'initier une collaboration.
- Osez. N'ayez pas peur de mettre en place un nouveau service, les usagers s'habitueront et l'image de la bibliothèque n'en sera que renforcée. Si le service ne marche pas, ce n'est pas dramatique. Au moins vous aurez essayé.
- N'oubliez pas de promouvoir vos services auprès de la population, de votre hiérarchie et de vos collègues.
- Rédigez des articles pour promouvoir l'image des bibliothèques publiques suisses à l'étranger et utilisez Swiss-lib pour informer les autres bibliothèques de vos nouveaux services.
- Entretenez de bonnes relations avec les autorités politiques. Si le bénéfice ne se fait pas sentir immédiatement, ce sera utile dans l'avenir.

Conclusion

Si les bibliothèques publiques semblent être des lieux tristes et figés dans le temps pour une grande partie de la population, ce n'est clairement pas le cas au vu des éléments développés dans les différents chapitres. Elles suivent l'évolution de la société, adaptent leurs services et modifient leurs normes constamment afin de satisfaire leur public. De plus, leur architecture interne et externe devient de plus en plus moderne, proche des lieux habituellement fréquentés par le grand public, pour que l'utilisateur se sente à la bibliothèque comme chez lui. L'espace des bibliothèques publiques s'adapte aux services, suit leur évolution et repousse les frontières grâce aux nouvelles technologies. Enfin, les bibliothécaires de lecture publique deviennent proactifs. Ils n'attendent plus le lecteur patiemment et vont le chercher là où il est : ils vont au devant de ses besoins.

Mondialement, ce sont toujours les mêmes pays qui sont vus par les bibliothécaires comme étant des pays aux idées novatrices : les Pays-Bas, les pays nordiques, les États-Unis, l'Angleterre, la France et le Canada. Suite à mes recherches, mes conclusions sont les mêmes. Si ces pays ont des bibliothèques qui sont toujours à la pointe, c'est parce que la mentalité du pays fait que les bibliothécaires ont l'habitude d'avoir une démarche proactive et dynamique. Ils disposent de ressources budgétaires et humaines souvent supérieures aux nôtres. D'autre part, la culture y est un élément politiquement important.

La revue de la littérature professionnelle n'a pas toujours été aisée à mener. Elle m'a demandé beaucoup de travail afin de trouver de l'information sur des pays peu présents dans la presse professionnelle (notamment les pays africains ou asiatiques) et cette information a souvent été en fin de compte abandonnée, car elle ne correspondait pas à mes critères de sélection. Cependant, elle m'a permis d'obtenir une vision plus globale du monde bibliothéconomique et de découvrir que dans certains pays, comme les pays de l'Est, les bibliothécaires mettent en place des services très intéressants. Il est tout à fait évident que mon travail ne représente pas une vision exacte du monde des bibliothèques publiques suisses, pour les raisons évoquées dans la méthodologie. Cependant il a l'avantage de refléter une image générale de son évolution. J'ai eu beaucoup de plaisir à réaliser ces entretiens et j'ai été heureuse de découvrir que même les bibliothécaires, qui sont bloqués pour des raisons d'espace ou de budget, continuent à avancer et à mettre en place de nouveaux

services. Dans de nombreux cas, ils étaient persuadés de ne rien faire d'exceptionnel, mais au cours de notre discussion, ils découvraient qu'ils avaient quelques services novateurs et en étaient bien étonnés. Les bibliothécaires ont donc souvent eux-mêmes une image de leur bibliothèque qui ne colle pas à la réalité.

La problématique de mon travail est de savoir si les services proposés par les bibliothèques de lecture publiques suisses sont moins novateurs que ceux proposés par les bibliothèques étrangères. Au vu des éléments apportés dans le chapitre cinq, je ne pense pas que les bibliothèques publiques suisses soient aussi en retard qu'on le pense. Les bibliothécaires suisses sont simplement plus « timides » que leurs collègues étrangers. Ils n'osent pas mettre en place des services novateurs et préfèrent attendre de voir comment ceux-ci évoluent dans une autre bibliothèque. D'autre part, le manque de communication de leur part a pour conséquence que le public et les professionnels savent ce qui se fait ailleurs, mais sont totalement ignorants de ce qui se réalise chez eux. Une meilleure mise en avant et une image plus dynamique aideraient à faire tomber une bonne partie des préjugés. Enfin, il semble clair que le système politique suisse n'aide pas à accélérer les innovations. Cependant, n'est-il pas un peu facile de dire qu'on ne peut pas mettre en place de nouveaux services parce que les autorités politiques ne favorisent pas la culture et parce que dans notre canton, on a moins que dans le canton d'à côté ? Ne serait-il pas temps pour les bibliothécaires suisses de devenir actifs, de mettre en avant leurs opinions et d'oser contredire les élus politiques pour revendiquer ce dont ils ont besoin ?

Bibliographie

- CHEVRY, Emmanuelle. Les sites web des bibliothèques municipales françaises : vers de nouveaux territoires ? *BBF* [en ligne], 2006, t. 51, no 3, p. 16-23. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/03/document.xsp?id=bbf-2006-03-0016-002/2006/03/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=oui&statutFils=non&idMaitre=bbf-2006-03-0016-002&tri=> (consulté le 23.6.2009)
- DOGLIANI, Sergio. Les Idea Stores : une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance. *BBF* [en ligne], 2008, t. 53, no 1, p. 69-72. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2008/01/document.xsp?id=bbf-2008-01-0069-013/2008/01/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 23.6.2009)
- GALLUZZI, Anna. New public libraries in Italy: Trends and issues. *The International Information & Library Review*, 2009, no 41, p. 52-59.
- GAUDET, Françoise et LIEBER, Claudine. L'Amérique à votre porte : nouveaux usages, nouveaux services, nouveaux concepts de bâtiments... un avant-goût de notre avenir ? *BBF* [en ligne], 2002, t. 46, no 6, p. 70-77. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2002/06/document.xsp?id=bbf-2002-06-0070-001/2002/06/fam-apropos/varia&nDoc=2&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 23.6.2009)
- JACQUET-TRIBOULET, Amandine et BONNET, Vincent. Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas. *BBF* [en ligne], 2008, t. 53, no 1, p. 57-63. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2008/01/document.xsp?id=bbf-2008-01-0057-011/2008/01/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 23.6.2009)
- MEIJER, Frans. La bibliothèque de Rotterdam au cœur de la cité. *BBF* [en ligne], 2000, t. 45, no 5, p. 81-85. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2000/05/document.xsp?id=bbf-2000-05-0081-009/2000/05/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 23.6.2009)
- Plugin. In : *Wikipédia* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 13 juin 2009 à 14:18. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Plugin> (consulté le 17.06.2009)
- Second Life. In : *Wikipédia* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 28 mai 2009 à 9:42. http://fr.wikipedia.org/wiki/Second_Life (consulté le 19.06.2009)
- SFX à l'EPFL. In : Site de L'EPFL [en ligne]. <http://library.epfl.ch/tools/?pg=sfx> (consulté le 17.6.2009)
- SØNDERGAARD, Børge. The red thread : new central library in Hjørring. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 2008, vol 41, no 4, p. 16-17.
- THORHAUGE, Jens. The library space – a constant challenge. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 2008, vol 41, no 4, p.3

- WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL (2007, DURBAN). *Service de bibliothèque pour les enfants et les jeunes handicapés de l'imprimé à la Bibliothèque publique de Koprivnica – un cas isolé ou un modèle pour les bibliothèques publiques de Croatie? : Durban, 19-23 août 2007*. La Haye : IFLA, 2007. 19 p. www.ifla.org/IV/ifla73/papers/156-Krajina-trans-fr.pdf (consulté le 23.6.2009)

Bibliographie complémentaire

Ouvrages de portée générale

Monographie

- GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 1993. 420 p. (Collection Bibliothèques). ISBN 2-7654-0501-8

Article de périodique

- BIANCHI, Florence. Repenser l'accueil des publics : valoriser les espaces, les services, les collections. *BBF* [en ligne]. 2009, t. 54, no 1. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-01-0096-010> (consulté le 24.3.2009)

Site Internet

- POISSENOT, Claude. *Penser la nouvelle bibliothèque* [en ligne]. Septembre 2008. <http://penserlanouvellebib.free.fr/> (consulté le 25.3.2009)

Contribution à un site Internet

- LOÏC. Les types d'animations. In : *Penser la nouvelle bibliothèque* [en ligne]. 12 novembre 2007. Dernière modification de cette page le 20 juin 2007. <http://penserlanouvellebib.free.fr/spip.php?rubrique21> (consulté le 25.3.2009)
- PAUGAM, Yves. Comment réfléchir ? In : *Penser la nouvelle bibliothèque* [en ligne]. 10 janvier 2008. Dernière modification de cette page le 27 juin 2007. <http://penserlanouvellebib.free.fr/spip.php?rubrique34> (consulté le 25.3.2009)
- ROY, Richard. Qui trop embrasse mal étreint. In : *Penser la nouvelle bibliothèque* [en ligne]. 25 février 2008. Dernière modification de cette page le 21 juin 2007. <http://penserlanouvellebib.free.fr/spip.php?rubrique5> (consulté le 25.3.2009)

Architecture

- CROSNIER, Isabelle. La programmation au service de l'ambition architecturale. *BBF* [en ligne], 2007, t. 52, no 1, p. 11-19. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2007/01/document.xsp?id=bbf-2007-01-0011-002/2007/01/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 3.3.2009)
- FOX, Betty-Lee. Library Buildings 2008: Keeping the "ECO" in Economy : public and academic buildings combine for 213 projects in 2008. *Library Journal* [en ligne]. 2008. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6618892.html?nid=3276> (consulté le 9.3.2009)
- GASCUEL, Jacqueline. De la quête d'un local à l'appropriation d'une architecture. *BBF* [en ligne], 2007, t. 52, no 1, p. 22-27. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2007/01/document.xsp?id=bbf-2007-01-0022-004/2007/01/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 3.3.2009)
- GERMAIN, Marc et LORIUS, Marion. Architectures des bibliothèques municipales à vocation régionale : programmes, projets. *BBF* [en ligne], 2000, t.45, no 3, p.39-48. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2000/03/document.xsp?id=bbf-2000-03-0039-003/2000/03/fam-dossier/dossier&nDoc=2&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 3.3.2009)

Allemagne

Articles de périodiques

- FERRET, Christine. Documentation et engagement : les bibliothèques de l'environnement en Allemagne. *BBF* [en ligne], 2001, t. 47, no 3, p. 9-14. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2002/03/document.xsp?id=bbf-2002-03-0009-002/2002/03/fam-apropos/varia&nDoc=2&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 25.2.2009)
- JOULY, Hannelore. Prêt-à-porter ou sur mesure? La bibliothèque municipale de Stuttgart. *BBF* [en ligne], 2000, t. 45, no 5, p. 78-80. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2000/05/document.xsp?id=bbf-2000-05-0078-008/2000/05/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 23.2.2009)
- ROY, Richard et al. Bibliothèques d'Allemagne du sud : un voyage d'étude à l'initiative du groupe Champagne-Ardenne de l'ABF. *ABF* [en ligne]. 2008. http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/CR_voyage2008_abf.pdf (consulté le 23.2.2009)

Sites Internet

- STADTBUECHEREI STUTTGART. *Stadtbücherei Stuttgart* [en ligne]. <http://www.stuttgart.de/stadtbuecherei/vaihingen/> (consulté le 25.2.2009)
- UMWELTBIBLIOTHEK LEIPZIG. *Umweltbibliothek Leipzig* [en ligne]. <http://www.umweltbibliothek-leipzig.de/> (consulté le 25.2.2009)
- UMWELTBIBLIOTHEK GROSSHENNERSDORF. *Willkommen bei der Umweltbibliothek Großhennersdorf* [en ligne]. <http://www.umweltbibliothek.org/cgi-bin/page.pl?idx=2> (consulté le 25.2.2009)

Angleterre

Articles de périodiques

- ACCARD, Jean-Philippe. Un investissement dans la connaissance : les services d'information et des bibliothèques au Royaume-Uni. *Documentaliste – Science de l'information*, 2002, vol 39, no 6, p. 306-309
- BENSTEAD, Kerry, SPACEY, Rachel et GOULDING, Anne. Changing public library service delivery to rural communities in England. *New Library World*, 2004, vol. 105, no 1206/1207, p. 400-409.
- DOGLIANI, Sergio. Les Idea Stores : une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance. *BBF* [en ligne], 2008, t. 53, no 1, p. 69-72. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2008/01/document.xsp?id=bbf-2008-01-0069-013/2008/01/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 25.2.2009)
- MILLAR, Ian. Nouvelles orientations pour la British Library. *BBF* [en ligne], 2001, t. 46, no 6, p. 86-92. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2001-6/12-millar.pdf> (consulté le 25.2.2009)
- ODER, Norman. At Idea Stores in London, Follow the Visual Cues. *Library Journal* [en ligne], 2007. <http://www.libraryjournal.com/blog/1010000101/post/1400012140.html> (consulté le 25.2.2009)
- PATTERSON, Thomas. "Idea Stores" London's New Libraries : an experiment in the blighted East End redeploys and revamps library service. *Library Journal* [en ligne], 2001. <http://www.libraryjournal.com/article/CA73129.html> (consulté le 25.2.2009)
- SUDJIC, Deyan. When is a library not a library? When it's an 'idea store'. *Guardian* [en ligne], 2004. <http://www.guardian.co.uk/artanddesign/2004/jul/11/art2> (consulté le 25.2.2009)

Sites Internet

- ASK-A-LIBRARIAN. *Ask-a-librarian.org.uk* : ce vous cherchez, au moment où vous en avez besoin [en ligne]. <http://www.ask-a-librarian.org.uk/> (consulté le 2.3. 2009)
- ASK CYMRU. *Ask Cymru* [en ligne]. <http://www.askcymru.org.uk/askcymru/en/index> (consulté le 2.3. 2009)
- BRITISH LIBRARY. *British Library* [en ligne]. <http://www.bl.uk/> (consulté le 25.2.2009)
- IDEA STORES. *Welcome to Ideastore.co.uk* [en ligne]. 2009. <http://www.ideastore.co.uk/> (consulté le 25.2.2009)
- PEOPLE'S NETWORK. *People's Network : Online Services from Public Libraries* [en ligne]. 2005. <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/> (consulté le 2.3. 2009)
- Pages de sites Internet
- Business & IP Centre. Online Courses. In : British Library [en ligne]. <http://bipc-ecourses.bl.uk/> (consulté le 16.3.2009)

Actes de congrès

- 66TH IFLA COUNCIL AND GENERAL CONFERENCE (2000, JERUSALEM). *Réorganisation a la British Library pour acquérir les ressources numériques*. Jérusalem, 13-18 août 2000. La Haye : IFLA, 2000. 5 p.
- WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 71TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL "LIBRARY – A VOYAGE OF DISCOVERY" (2005, OSLO). *Posez vos questions, le Réseau de tous : le renseignement virtuel en Angleterre : Oslo, 14-18 août 2005*. La Haye : IFLA, 2005. 3p. www.ifla.org/IV/ifla71/papers/028f_trans-Berube.pdf (consulté le 28.2.2009)

Contributions à un site

- BIBENFOLIE. London.... at last! In : *Bibenfolie* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 26 novembre 2008 à 9 : 39. <http://bibenfolie.wordpress.com/2008/11/26/london-at-last/> (consulté le 23.6.2009)
- BIBLIOBSESSION. Idea store, la bibliothèque du futur? In : *Bibliobsession 2.0* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 10 novembre 2007. <http://www.bibliobsession.net/2007/11/10/idea-store-la-bibliotheque-du-futur/> (consulté le 23.6.2009)
- DUREL, Eric. Archiver des courriers électroniques : la British Library et... In : *Bibliofrance* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 14 avril 2008 à 2 : 00. http://www.bibliofrance.org/index.php?option=com_content&task=view&id=507 (consulté le 25.2.2009)
- FERGUSON, Tim et DUMOUT, Estelle. Comment la British Library numérise ses ouvrages. In : *ZDNet* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 2 octobre

2007. <http://www.zdnet.fr/galerie-image/0,50018840,39373952,00.htm> (consulté le 25.2.2009)

- LANE, Megan. Is this the library of the future? In: *BBC News* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 18 mars 2003 à 12 : 55. <http://news.bbc.co.uk/1/hi/uk/2859845.stm> (consulté le 25.2.2009)
- MARC. Quelques livres délivrés. In : *LiLeLa* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 27 décembre 2008. <http://www.lilela.net/tagegories/british-library/> (consulté le 25.2.2009)
- MARIO. La British Library envahie par des adolescents peu respectueux. In : *Actualité* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 31 mai 2008 à 16 : 22. <http://www.actualite.com/actualite/2576-British-library-bruits-politique-admission.htm> (consulté le 25.2.2009)

Australie

Articles de périodiques

- HILDEBRAND, Ian. Service please! Rethinking public library Web sites. *Library Review*, 2003, vol. 52, no 6, 266-277.
- WALLER, Vivienne et MCSHANE Ian. Analysing the challenges for large public libraries in the twenty-first century: A case study of the State Library of Victoria in Australia. *First Monday* [en ligne]. 2008, v. 13, no 12. <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2155/2060> (consulté le 3.3.2009)

Site web

- BAYSIDE LIBRARY SERVICE. *Bayside library service* [en ligne]. <http://www.bayside.vic.gov.au/library.htm> (consulté le 4.3. 2009)

Bulgarie

Article de périodique

- NESTOROVA, Margarita. Les bibliothèques bulgares dans le nouveau millénaire. *BBF* [en ligne], 2008, t. 53, no 1, p.41-47. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2008/01/document.xsp?id=bbf-2008-01-0041-008/2008/01/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 4.3.2009)

Canada

Articles de périodiques

- GLYNN, Lindsay. Facing My Fears. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2008, vol. 3, no 1, p. 1-2.
- FILION, Corinna et al. AskAway - Real People. Real Help : British Columbia: Province, Libraries Launch Virtual Reference Service. *Partnership : the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 2006, vol. 1, no 1, p. 1-3.
- FINK, Norman et BOIVIN, Richard. Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques du Québec : la gestion des moyens en Abitibi-Témiscamingue et Montérégie. *BBF* [en ligne], 2001, t. 46, no 6, p.80-85. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2001/06/document.xsp?id=bbf-2001-06-0080-008/2001/06/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 5.3.2009)

Acte de congrès

- 66TH IFLA COUNCIL AND GENERAL CONFERENCE (2000, JERUSALEM). *Mobile Library Service in Canada: Bookmobiles at the crossroads : Jérusalem, 13-18 août 2000*. La Haye: IFLA, 2000. 5p. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/161-116e.htm> (consulté le 28.2.2009)

Sites Internet

- BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'OTTAWA. *Découvrez la Bibliothèque publique d'Ottawa* [en ligne]. http://www.bibliottawalibrary.ca/experience/newcan/newcan_f.html (consulté le 30.3.2009)

Chine

Articles de périodiques

- JIANZHONG, Wu et JIN, Xiaoming. A Dynamic Gateway to Information: electronic services at the Shanghai Library. *Information Development*, 2004, vol. 20, no 2, p. 111-116.
- COULETTE, Pascale. Un siècle de bibliothèques publiques en Chine. *BBF* [en ligne], 2004, t. 49, no 5, p. 87-95. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2004/05/document.xsp?id=bbf-2004-05-0087-002/2004/05/fam->

[apropos/apropos&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=](#) (consulté le 5.3.2009)

Site Internet

- SHANGHAI LIBRARY. *Shanghai Library* [en ligne]. <http://www.library.sh.cn/english/> (consulté le 16.3.2009)

Corée

Acte de congrès

- WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL (2006, SEOUL). *L'implémentation du système RFID pour l'amélioration d'un service sur mesure: le cas de la Bibliothèque nationale de la Corée : Séoul, 20-24 août 2006*. La Haye : IFLA, 2006. 17 p. www.ifla.org/IV/ifla72/papers/140-Kim_trans-fr.pdf (consulté le 28.2.2009)

Croatie

Acte de congrès

- WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL (2007, DURBAN). *Service de bibliothèque pour les enfants et les jeunes handicapés de l'imprimé à la Bibliothèque publique de Koprivnica – un cas isolé ou un modèle pour les bibliothèques publiques de Croatie? : Durban, 19-23 août 2007*. La Haye : IFLA, 2007. 19 p. www.ifla.org/IV/ifla73/papers/156-Krajina-trans-fr.pdf (consulté le 28.2.2009)

Danemark

Articles de périodiques

- HAPPEL, Rolf. Transformer les bibliothèques : la stratégie danoise pour la société de l'information. *BBF* [en ligne], 2006, t. 51, no 3, p. 64-67. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/03/document.xsp?id=bbf-2006-03-0064-011/2006/03/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 5.3.2009)
- SØNDERGAARD, Børge. The red thread : new central library in Hjørring. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 2008, vol 41, no 4, p. 16-17.

Site Internet

- THE ROYAL LIBRARY. *The Royal library* [en ligne]. <http://www.kb.dk/en/> (consulté le 14.3.2009)

Acte de congrès

- 66TH IFLA COUNCIL AND GENERAL CONFERENCE (2000, JERUSALEM). *Orientations actuelles du développement d'un service moderne de bibliothèque publique destiné aux personnes sourdes et malentendantes au Danemark : Jérusalem, 13-18 août 2000*. La Haye : IFLA, 2000. 8p. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/010-143f.htm> (consulté le 28.2.2009)

Espagne

Article de périodique

- MANA TERRE, Teresa et MAYOL FERNANDEZ Carme. Les bibliothèques publiques en Espagne. *BBF* [en ligne], 2001, t. 45, no 6. p. 73-79. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2001/06/document.xsp?id=bbf-2001-06-0073-007/2001/06/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 5.3.2009)

Site Internet

- AJUNTAMENT D'ARENYS DE MAR. *La Biblioteca Popular P. Fidel Fita* [en ligne]. <http://www.arenysdemar.org/biblioteca.php> (consulté le 23.6.2009)
- BIBLIOTECA D'ABRERA. *Biblioteca Josep Roca i Bros Abrera* [en ligne]. <http://www.biblioabrera.cat/> (consulté le 23.6.2009)

Estonie

Article de périodique

- VALM, Tiit. La Bibliothèque nationale d'Estonie : le symbole d'un modèle de développement fondé sur le savoir. *BBF* [en ligne], 2004, t.49, no 4, p. 7-13. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2004/04/document.xsp?id=bbf-2004-04->

[0007-002/2004/04/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=](#) (consulté le 5.3.2009)

Site Internet

- EESTI RAHVUSRAAMATUKOGU. NATIONAL LIBRARY OF ESTONIA. *National library of Estonia* [en ligne]. <http://www.nlib.ee/> (consulté le 7.3.2009)

Etats-Unis

Article de périodique

- Auto-library provides literature on the go. *American City & County*, 2008, vol. 123, no 9, p. 15.
- ALBANESE, Andrew. Intentional Upheaval: ACRL Report Says Libraries Must Turn Crisis into Opportunity. *Library Journal* [en ligne]. 2009. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6645327.html?nid=3279> (consulté le 25.3.2009)
- BLUMENSTEIN, Lynn. Columbus Library Uses Homework Help Centers for Part-time Job Assistance. *Library Journal* [en ligne]. 2009. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6628326.html?nid=3284> (consulté le 7.3.2009)
- BLUMENSTEIN, Lynn. Alabama Libraries Offer Webcam Services to Military Families. *Library Journal* [en ligne]. 2009. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6628325.html?nid=3284> (consulté le 7.3.2009)
- BLUMENSTEIN, Lynn. San Francisco Public Library Launches Online Citizenship Toolkit. *Library Journal* [en ligne]. 2009. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6628327.html?nid=3284> (consulté le 9.3.2009)
- CASEY, Michael et STEPHENS, Michael. You Can't Afford Not To Do These Things. *Library Journal* [en ligne]. 15 mars 2009. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6639942.html?nid=3302> (consulté le 28.3.2009)
- GAUDET, Françoise et LIEBER, Claudine. L'Amérique à votre porte : nouveaux usages, nouveaux services, nouveaux concepts de bâtiments... un avant-goût de notre avenir ? *BBF* [en ligne], 2002, t. 46, no 6, p. 70-77. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2002/06/document.xsp?id=bbf-2002-06-0070-001/2002/06/fam-apropos/varia&nDoc=2&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 7.3.2009)
- GENNUSA, Chris. DVDs, books cross-promoted. *Video Business*, 2008, vol. 28, no 19, p.4.

- GITNER, Fred J. et ROSENTHAL, Stuart A. La Queens Library : un modèle au service de la diversité culturelle et linguistique. *BBF* [en ligne], 2007, t. 52, no 3, p. 71-77. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2007/03/document.xsp?id=bbf-2007-03-0071-014/2007/03/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 7.3.2009)
- KASER, Dick. Eve of Construction. *Information Today*, 2008, 25, 10.
- MAGOOLAGHAN, Micheal. Redesigning the Library Experience. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, 2008, vol. 35, no 1, p.41-43.
- ODER, Norman. In North Carolina, State Library Will Train 300 Librarians in Job Search. *Library Journal* [en ligne], 4 mars 2009. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6641485.html?nid=3284> (consulté le 28.3.2009)
- ODER, Norman. Six-Day Service Saved in NYC Libraries, But at a Price. Proposed budget cut is scaled back by two-thirds, so libraries will feel a pinch. *Library Journal* [en ligne], 16 juin 2009. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6665611.html> (consulté le 23.6.2009)
- ODER, Norman. NYPL, Vault.com To Help Laid-off Professionals in New York. *Library Journal* [en ligne], 2009. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6630208.html?nid=3284> (consulté le 9.3.2009)

Sites Internet

- QUEENS LIBRARY. *Queens Library. Enrich your life* [en ligne]. <http://www.queenslibrary.org/index.aspx> (consulté le 7.3. 2009)
- THE NEW YORK PUBLIC LIBRARY. *The New York Public Library* [en ligne] <http://www.nypl.org/index.html> (consulté le 9.3.2009)

Page de site web

- Library-a-Go-Go. In : Contra Costa County Library [en ligne]. <http://ccclib.org/locations/libraryagogo.html> (consulté le 7.3.2009)

Document vidéo

- NANCYDOWD. We love our NJ libraries. In : YouTube [en ligne]. Dernière modification de cette page le 12 février 2007. <http://www.youtube.com/watch?v=ZeQl25n8qPQ> (consulté le 28.3.2009)

Finlande

Article de périodique

- BERNDTSON, Maija. Helsinki's new Central Library : the heart of a flourishing city. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 2008, vol 41, no 4, p. 8-11.

Site Internet

- HELSINKI CITY LIBRARY. LIBRARY 10. *Library 10* [en ligne]. 2009. <http://www.lib.hel.fi/en-GB/kirjasto10/> (consulté le 9.3.2009)

France

Monographie

- THURNAUER, Gérard, PATTE, Geneviève et BLAIN, Catherine. *Espace à lire : la bibliothèque des enfants à Clamart*. Paris : Gallimard, 2006. 174 p. ISBN 2-07-077964-5

Articles de périodiques

- CUFFINI, Emmanuel. La lecture à Montreuil-sous-Bois : à la recherche de la cohérence. *BBF* [en ligne], 2002, t. 47, no 1, p. 77-80. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2002/01/document.xsp?id=bbf-2002-01-0078-009/2002/01/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 9.3.2009)
- DELCOURT, Thierry et LE MORE, Henri. Un nouveau service pour les lecteurs : la reproduction de livres à la demande à la bibliothèque de Troyes. *BBF* [en ligne], 2001, t. 46, no 5, p. 94-102. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2001/05/document.xsp?id=bbf-2001-05-0094-001/2001/05/fam-apropos/outil&nDoc=2&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 9.3.2009)
- DI PIETRO, Christelle et CALENGE Bertrand. Le Guichet du Savoir : répondre aux demandes de contenus. *BBF* [en ligne], 2005, t. 50, no 4, p. 38-42. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2005-4/bbf-2005-04-0038-008.pdf> (consulté le 14.3.2009)
- GUDIN DE VALLERIN, Gilles. De la bibliothèque idéale à la médiathèque réelle : l'exemple du réseau de Montpellier agglomération. *BBF* [en ligne], 2008, t. 53, no 6, p. 71-75. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2008/06/document.xsp?id=bbf-2008-06-0071-001/2008/06/fam->

[apropos/apropos&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=](#) (consulté le 12.3.2009)

- SERRA, Marie-Hélène. Le portail de la médiathèque de la Cité de la musique : un patrimoine musical en ligne et des outils pour le mélomane. *BBF* [en ligne]. 2007, t. 52, no 2, p. 70-75.
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2007/02/document.xsp?id=bbf-2007-02-0070-001/2007/02/fam-apropos/apropos&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 12.03.2009)

Site Internet

- LA BIBLIOTHEQUE DE VIROFLAY. *Bienvenue à la bibliothèque !* [en ligne]. 2009.
<http://www.bibliotheque-viroflay.fr/index.php?owid=MHwxMjM3OTE0MTU5fDUzOTkxZDAyNmFjZTg2YWNI NWMzOWM4MmMyODhmNTdiY2ZINmJiMjA> (consulté le 24.3.2009)
- LA PETITE BIBLIOTHEQUE RONDE. *La Petite Bibliothèque Ronde. Bibliothèque des enfants de Clamart* [en ligne]. <http://www.lapetitebibliothequeronde.com/edito> (consulté le 18.03.2009)
- LES CHAMPS LIBRES. *Les Champs libres – La Bibliothèque de Rennes Métropole* [en ligne]. http://www.bibliotheque-rennesmetropole.fr/24669219/0/fiche_pagelibre/ (consulté le 23.3.2009)
- LIVREALIRE. *Livrealire : sélection livres jeunesse, animation lecture, formation* [en ligne]. <http://www.livrealire.org/> (consulté le 28.3.2009)
- MEDIATHEQUES DE L'AGGLOMERATION TROYENNE. *Médiathèques de l'agglomération troyenne* [en ligne]. <http://www.mediatheque-agglo-troyes.fr/bmtroyes/> (consulté le 3.3.2009)
- MEDIATHEQUE DE LA CITE DE LA MUSIQUE. *Médiathèque de la Cité de la Musique, Paris* [en ligne]. <http://mediatheque.cite-musique.fr/masc/> (consulté le 12.3.2009)
- MONTPELLIER AGGLOMERATION – RESEAU DES MEDIATHEQUES ET BIBLIOTHEQUES. *Montpellier agglomération Médiathèques* [en ligne]. <http://mediatheque.montpellier-agglo.com/> (consulté le 3.3.2009)

Contribution à un site

- BIBLIOBSESSION. A Viroflay, on fait du speed-booking la nuit à la bibliothèque. In : *Bibliobsession 2.0* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 26 février 2009.
<http://www.bibliobsession.net/2009/02/26/a-viroflay-on-fait-du-speed-booking-la-nuit-a-la-bibliotheque/> (consulté le 24.3.2009)

Italie

Articles de périodiques

- GALLUZZI, Anna. New public libraries in Italy: Trends and issues. *The International Information & Library Review*, 2009, no 41, p. 52-59.

Sites Internet

- BIBLIOTECA EUROPEA DI INFORMAZIONE E CULTURA. *Biblioteca Europea di Informazione e Cultura* [en ligne]. <http://www.beic.it/> (consulté le 14.3.2009)
- BIBLIOTECA SALA BORSA. *Biblioteca.Salaborsa* [en ligne]. 2009. <http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8228> (consulté le 14.3.2009)
- COMUNE DI PESARO. BIBLIOTECA SAN GIOVANNI. *Biblioteca San Giovanni* [en ligne]. 2008-2009. <http://www.biblioteca.comune.pesaro.pu.it/> (consulté le 14.3.2009)
- COMUNE DI PISTOIA. BIBLIOTECA SAN GIORGIO. *Biblioteca San Giorgio* [en ligne]. 2007-2009. <http://www.comune.pistoia.it/sangiorgio/#> (consulté le 14.3.2009)

Japon

Articles de périodiques

- FERRET, Christine. Le livre français à Tokyo : un symbole pas tout à fait en crise. *BBF* [en ligne], 2003, t. 48, no 5, p. 47-51. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2003/05/document.xsp?id=bbf-2003-05-0047-006/2003/05/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 16.3.2009)
- KANNA, Kenji. The development and present state of library services to children in Japan. *Library Management*, 2003, vol. 24, no 1/2, p. 79-85.

Site Internet

- INSTITUT FRANCO-JAPONAIS DE TOKYO ET YOKOHAMA. MEDIATHEQUE. *La Médiathèque* [en ligne]. 2006. <http://www.institut.jp/services/mediatheque/index-fr.php> (consulté le 16.3.2009)

Acte de congrès

- WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL (2006, SEOUL). *Développement d'information et du service bibliothèque destinés aux personnes dislexiques - Expériences asiatiques : Séoul, 20-24 août 2006*. La Haye : IFLA, 2006. 6p. www.ifla.org/IV/ifla72/papers/101-Nomura_trans-fr.pdf (consulté le 28.2.2009)

Pays-Bas

Articles de périodiques

- JACQUET-TRIBOULET, Amandine et BONNET, Vincent. Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas. *BBF* [en ligne], 2008, t. 53, no 1, p. 57-63. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2008/01/document.xsp?id=bbf-2008-01-0057-011/2008/01/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 14.3.2009)
- MEIJER, Frans. La bibliothèque de Rotterdam au cœur de la cité. *BBF* [en ligne], 2000, t. 45, no 5, p. 81-85. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2000/05/document.xsp?id=bbf-2000-05-0081-009/2000/05/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 14.3.2009)

Sites Internet

- BIBLIOTHEEK ROTTERDAM. *Bibliotheek Gemeente Rotterdam* [en ligne]. <http://www.bibliotheek.rotterdam.nl/EN/Pages/Default.aspx> (consulté le 14.3.2009)
- OPENBARE BIBLIOTHEEK AMSTERDAM. *Openbare Bibliotheek Amsterdam* [en ligne]. 2009. <http://www.oba.nl/index.cfm?vid=BC638BCA-3FFA-497D-9CA1C74A819C832A> (consulté le 14.3.2009)

Scandinavie

Articles de périodiques

- HÄGGSTRÖM, Britt Marie. Bibliothèques publiques scandinaves et formation tout au long de la vie : une place à conquérir. *BBF* [en ligne], 2002, t. 47, no 3, p. 32-35. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2002/03/document.xsp?id=bbf-2002-03-0032-004/2002/03/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 16.3.2009)

- SAETEREN, Liv. Library interiors. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 2008, vol 41, no 4, p. 6-7
- THORHAUGE, Jens. The library space – a constant challenge. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 2008, vol 41, no 4, p.3

Singapour

Site Internet

- NLB - PUBLIC LIBRARIES SINGAPOR. NLB – *Public libraries Singapor* [en ligne]. 2009.
<http://www.pl.sg/PL.portal;jsessionid=QQ1TJpkf8THfs0bj80MX21H7ScMr9sTx2VYsSCQnQcTs4R8JR7NQ!-589395296!1235821599862> (consulté le 28. 2. 2009)

Acte de congrès

- WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 71TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL “LIBRARY – A VOYAGE OF DISCOVERY” (2005, OSLO). *Réinventer le service questions-réponses : une étude de cas, la Commission de la Bibliothèque nationale à Singapour : Oslo, 14-18 août 2005*. La Haye : IFLA, 2005. 4p. www.ifla.org/IV/ifla71/papers/031f_trans-Ngian.pdf (consulté le 28.2.2009)

Suède

Article de périodique

- STENBERG, Catharina. Une école ouverte dans une bibliothèque municipale : l'expérience d'Örebro en Suède. *BBF* [en ligne]. 2000, t. 45, no 5, p. 90-92.
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2000/05/document.xsp?id=bbf-2000-05-0090-011/2000/05/fam-dossier/dossier&nDoc=2&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 16.03.2009)

Suisse

Article de périodique

- BRODARD, Alexandre. Les bébés aussi peuvent lire. *La Gruyère – le journal du sud fribourgeois* [en ligne], 4 novembre 2008. <http://www.lagruyere.ch/fr/le->

journal/les-editions/2008/20081104/chatel-saint-denis.html?0= (consulté le 25.3.2009)

- PANTET, Carole. Ils vous "livrent des mots" où et quand vous voulez. *20 Minutes* [en ligne], 2009. <http://www.20min.ch/ro/news/vaud/story/25089456> (consulté le 17.3.2009)
- SALVADE, Christine. Opération bébés lecteurs. *Le Temps*, 23 avril 2008, p. 38.

Site web

- NE POUR LIRE. *Né pour lire – Accueil* [en ligne]. <http://www.buchstart.ch/buchstart/fr/index.asp> (consulté le 28.3.2009)

Page de site web

- La Nuit du conte en Suisse. In : Bibliomedia [en ligne]. http://www.bibliomedia.ch/fr/manifestations_projets/evenements/2008_19_11_nuit_conte.asp?navanchor= (consulté le 28.3.2009)
- Lancement du projet Né pour lire Suisse, campagne nationale de sensibilisation des tous petits à la lecture. In : Office fédéral de la culture [en ligne]. <http://www.news.admin.ch/message/?lang=fr&msg-id=18438> (consulté le 28.3.2009)
- Les Livreurs de mots: une animation pour les bibliothèques. In : Bibliomedia [en ligne]. http://www.bibliomedia.ch/fr/manifestations_projets/evenements/2009_00_03_livreurs_mots.asp (consulté le 17.03.2009)
- Né pour lire. In : In : Bibliomedia [en ligne]. http://www.bibliomedia.ch/fr/manifestations_projets/evenements/2009_02_04_ne_pour_lire.asp (consulté le 25.3.2009)
- SFX à l'EPFL. In : Site de L'EPFL [en ligne]. Dernière modification de cette page le 7 janvier 2009. <http://library.epfl.ch/tools/?pg=sfx> (consulté le 17.6.2009)).

Document Mp3

- FROIDEVAUX, Laurence, DAVID, Vincent et REYMONDIN, Charlotte. Une animation pour les bibliothèques. In : *Dare-dare – Radio Suisse Romande* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 17 mars 2009. http://www.bibliomedia.ch/fr/manifestations_projets/documents/espace2livreursmot.mp3 (consulté le 25.3.2009)
- JOLIDON, Ambroise, VOISARD, Laurent et DAVID, Vincent. Les livreurs de mots. In : *On en parle – Radio Suisse Romande* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 17 mars 2009. http://www.bibliomedia.ch/fr/manifestations_projets/documents/rsr170309.mp3 (consulté le 25.3.2009)

Bibliothèque hybride

Article de périodique

- BROPHY, Peter. La bibliothèque hybride. *BBF* [en ligne], 2002, t. 47, no 4, p. 14-20. <http://bbf.enssib.fr/consulter/02-brophy.pdf> (consulté le 18.3.2009)

Bibliothèque virtuelle

Monographies

- PAPY, Fabrice (dir.). *Les bibliothèques numériques*. Paris : Hermès Science publ. Lavoisier, 2005. 217 p.

Articles de périodiques

- ALBANESE, Andrew. European Digital Library Launches, Promptly Crashes. *Library Journal* [en ligne]. 2008. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6617696.html?nid=3279> (consulté le 9.3.2009)
- ALIX, Yves. À travers l'espace (infini) du web : la mise en espace des collections sur Internet. *BBF* [en ligne]. 2008, t. 53, no 4. p. 57-65. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0057-010> (consulté le 23.3.2009)
- ALIX, Yves. De la bibliothèque numérique européenne à Europeana. *BBF* [en ligne]. 2008, t. 53, no 1, p. 78. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2008/01/document.xsp?id=bbf-2008-01-0078-015/2008/01/fam-dossier/dossier&nDoc=10&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 9.3.2009)
- BELL, Lori, POPE, Kitty et PETERS, Tom. Digital Libraries on the MUVE: A Virtual Adventure. *asis&t. The Information Society for the Information Age* [en ligne]. 2007. http://www.asis.org/Bulletin/Apr-07/bell_pope_peters.html (consulté le 7.3.2009)
- BESSER, Howard. The Next Stage: Moving from Isolated Digital Collections to Interoperable Digital Libraries. *First Monday* [en ligne]. 2002, vol 7, no 6. <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/958/879> (consulté le 23.3.2009)
- CHEVRY, Emmanuelle. Les sites web des bibliothèques municipales françaises : vers de nouveaux territoires ? *BBF* [en ligne], 2006, t. 51, no 3, p. 16-23. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/03/document.xsp?id=bbf-2006-03-0016-002/2006/03/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=oui&statutFils=non&idMaitre=bbf-2006-03-0016-002&tri=> (consulté le 9.3.2009)

- FINGERHUT, Michel. Le site Web de la bibliothèque considéré comme un espace. *BBF* [en ligne], 2000, t. 45, no 3, p. 78-82. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0078-008> (consulté le 23.3.2009)
- INSKIP, Charles, BUTTERWORTH, Richard et MACFARLANE, Andrew. A study of the information needs of the users of a folk music library and the implications for the design of a digital library system. *Information Processing and Management*, 2008, no 44, p. 647-662.
- MORIN, Nicolas. Contenus et services des sites web des bibliothèques. *BBF* [en ligne], 2003, t. 48, no 4, p. 9-13. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0009-002> (consulté le 23. 3. 2009)

Site Internet

- GALLICA. *Gallica, bibliothèque numérique de la Bibliothèque nationale de France* [en ligne]. 2009. <http://gallica.bnf.fr/> (consulté le 23.3.2009)
- EUROPEANA. *Europeana* [en ligne]. <http://www.europeana.eu/portal/> (consulté le 23.6.2009)

Contribution sur un site

- BIBLIOBSESSION. Les paradoxes des blogs de bibliothèques. In : *Bibliobession 2.0* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 5 mars 2009. <http://www.bibliobsession.net/2009/03/05/les-paradoxes-des-blogs-de-bibliotheques/> (consulté le 28.3.2009)
- Second Life. In : *Wikipédia* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 28 mai 2009 à 9:42. http://fr.wikipedia.org/wiki/Second_Life (consulté le 19.06.2009)
- ANNE. Microsoft numérise pour la British Library. In : *Clubic* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 4 novembre 2005. <http://www.clubic.com/actualite-23490-microsoft-numerise-pour-la-british-library.html> (consulté le 25.2.2009)

Services Internet

Articles de périodiques

- BERTOT, John Carlo, MC CLURE, Charles R. et JAEGER, Paul T. Public libraries and the Internet 2007: Issues, implications, and expectations. *Library & Information Science Research*, 2008, no 30, p. 175-184.
- KWON, Nahyun. Public library patrons' use of collaborative chat reference service: The effectiveness of question answering by question type. *Library & Information Science Research*, 2007, no 29, p. 70-91.
- MALONEY, Krisellen. Portals in Libraries: Library Technology and Planning for Change. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*

[en ligne], 2004, vol 31, no 1. <http://www.asis.org/Bulletin/Oct-04/maloney.html>
(consulté le 23.3.2009)

Contribution sur un site

- BIBLIOBSESSION. In : *Bibliobession 2.0* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 16 septembre 2007. <http://www.bibliobsession.net/2007/09/16/clavarder-en-bibliotheque-enfantin/> (25.3.2009)

Bibliographie des figures

- At Bronx library, teens find very social retreat. In: The Bronxbeat [en ligne]. Modifié le 29 mars 2009. <http://128.59.96.140/bronxbeat09/www/story.asp?id=407> (consulté le 25.6.2009)
- Bib32. In: Flickr [en ligne]. Modifié le 16 novembre 2007. <http://www.flickr.com/photos/bibliotheque20/2036667909/in/photostream/> (consulté le 25.6.2009)
- Cafe, & help desk at Bow Idea Store. In: Designing Libraries. The gateway to better library design [en ligne]. Modifié le 4 octobre 2005. http://www.designinglibraries.org.uk/gallery/main.php?q2_itemId=4009 (consulté le 25.6.2009)
- Dave Linholm, Loveradio @ Kirjasto 10. In: Flickr [en ligne]. Modifié le 26 février 2008. <http://www.flickr.com/photos/kirjasto10/2293243119/> (consulté le 25.6.2009)
- Discovering Second Life Library 2.0. In: Rambling Librarian : Incidental Thoughts of a Singapore Liblogarian [en ligne]. Modifié le 7 octobre 2006. <http://ramblinglibrarian.blogspot.com/2006/10/discovering-second-life-library-20.html> (consulté le 25.6.2009)
- Evénements. In : Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève [en ligne]. 2009. <http://www.ville-ge.ch/bmu/bibliotheques/evenements/index.html> (consulté le 25.6.2009)
- Le livre à l'ère virtuelle. In : Femmes.com [en ligne]. Modifié le 18 mars 2009. <http://www.femmes.com/culture/multimedia/internet-litterature-12974> (consulté le 25.6.2009)
- Library From Another Dimension. In: Flickr [en ligne]. Modifié le 19 mars 2009. <http://www.flickr.com/photos/surrealize/3366780929/> (consulté le 25.6.2009)
- Luzern. In: Bibliotheksverband Region Luzern [en ligne]. http://www.bvl.ch/seiten/gemeinden/luz_service.html (consulté le 25.6.2009)
- Né pour lire. In : Bibliomedia. http://www.bibliomedia.ch/fr/manifestations_projets/evenements/2009_11_05_ne_pour_lire.asp?navanchor (consulté le 25.6.2009)
- OBA, Openbare Bibliotheek Amsterdam. In: Flickr [en ligne]. Modifié le 16 novembre 2008. <http://www.flickr.com/photos/aur2899/3036781226/> (consulté le 25.6.2009)

Annexe 1

Liste des bibliothécaires interrogés

- Joëlle Muster et Florent Dufaux : Bibliothèques et discothèques municipales de la Ville de Genève, Cellule Etudes & Projets. Bibliothèque de la Cité, Place des Trois-Perdrix, 5, 1204 Genève <http://www.ville-ge.ch/bmu/index.html>
- Jacques-André Humair : Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds, Rue du Progrès 33, 2303 La Chaux-de-Fonds <http://cdf-bibliotheques.ne.ch/>
- Kathrin Schindler : ZentralBibliothek, Münsterergasse 61, 3000 Bern 8 <http://www.ub.unibe.ch/zb/content/kontakt>
- Valérie Bressoud Guérin: Médiathèque de Saint-Maurice, Bâtiment St-Augustin, Avenue du Simplon 6, 1890 Saint-Maurice <http://www.mediatheque.ch/valais/st-maurice.html>
- Mary-Clotilde Berthouzoz : Bibliothèque-Médiathèque de Sierre, Rue Notre Dame des Marais 5, 3960 Sierre <http://www.bms.sierre.ch/>
- Cédric Pauli : Bibliothèque municipale Forum Meyrin, 1, pl. des Cinq-Continents, 1217 Meyrin http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/administration/bibliotheque_archives
- Lilo Moser : Stadtbibliothek Aarau, Graben 15, 5001 Aarau www.stadtbibliothekaarau.ch
- Laurent Voisard : Bibliomedia Suisse, R. César-Roux 34, 1005 Lausanne <http://www.bibliomedia.ch/fr/>
- Cécile Vilas : Stadtbibliothek Zofingen, Hintere Hauptgasse 20, 4800 Zofingen <http://www.zofingen.ch/pages/index.cfm?dom=1&rub=284>
- David Aymonin : Bibliothèque Centrale de l'EPFL <http://library.epfl.ch/>
- Julie Greub et Sylviane Froidevaux : Bibliothèque de la Ville de Bienne, Rue Dufour 26, 2500 Bienne 3 <http://www.bibliobiel.ch/>
- Laure Peyraud : Bibliothèque de Bulle, Rue de la Condémine 25, 1630 Bulle <http://www.musee-gruerien.ch/fr/index.htm>

- Christian Graf et Mélanie Esseiva : Bibliothèque médiathèque municipale, Quai Perdonnet 33, 1800 Vevey <http://biblio.vevey.ch/images/style3/entree.htm>
- Marianne Steiner : Bibliothèque publique et universitaire, Place Numa-Droz 3, 2000 Neuchâtel <http://bpun.unine.ch/>
- Nicole Fall : Stadtbibliothek Luzern, Löwenplatz 10, 6004 Luzern <http://www.bvl.ch/>
- Maria Thorimbert : Bibliothèque de Vernier, Rue du Village 57, 1214 Vernier
<http://www.communes-net.ch/communes/vernier/fr/culturesportetloisirs/culture/bibliotheques/>

Annexe 2

Tableau résumant les services (selon une sélection faite parmi les articles trouvés lors de mes recherches)

Pays	Services
Allemagne	<p>Rencontre avec un auteur (possibilité de télécharger le podcast de la rencontre sur le site Internet de la bibliothèque)</p> <p>« Le petit déjeuner de la bibliothèque »</p> <p>Automate de retour</p> <p>Ecran géant à l'entrée de la bibliothèque</p> <p>Artothèque</p> <p>Espace fumeurs</p> <p>Fonds de tourisme et prêt de cartes routières</p> <p>Postes d'auto-formation</p> <p>Télévisions diffusant de l'information</p> <p>Location de lecteurs DVD portables</p> <p>Séminaire pour les classes</p> <p>Aide à la recherche d'informations pour les adolescents</p> <p>Newsletter et information aux élus</p>
Angleterre	<p>Bibliothèque virtuelle</p> <p>Consultation en ligne d'ouvrages rares</p> <p>Cours en e-learning</p> <p>Service pour malentendants</p>

	<p>Page Facebook et compte Twitter</p> <p>Séminaires</p> <p>Cours sans rapport avec le livre</p> <p>Rencontre avec un auteur</p> <p>Cafétéria</p> <p>Crèche</p> <p>Information à la population à l'aide d'un journal</p> <p>Hotline et service de référence à distance</p> <p>Aide aux devoirs</p>
Australie	<p>Présence dans Second Life</p> <p>Page Facebook, recherche dans le catalogue à partir de cette page</p> <p>Conférences</p> <p>Service de numérisation</p> <p>Emprunt en ligne et service de livraison à domicile</p> <p>Tournois de jeux vidéo</p> <p>Vidéo en ligne</p>
Bulgarie	<p>Accessibilité au fonds depuis le site Internet</p> <p>Rencontre avec des auteurs pour les jeunes</p> <p>Programme pour les vacances d'été</p> <p>Service de numérisation</p> <p>Carte numérique de la Vieille-Ville</p> <p>Automates de prêts</p>

	Semaine nationale des bibliothèques
Canada	<p>Service de référence en ligne</p> <p>Service aux nouveaux arrivants</p> <p>Jeux en ligne interactifs</p> <p>Club de lecture en ligne pour les adolescents</p> <p>Aide aux devoirs par téléphone</p> <p>Service d'alphabétisation</p> <p>Service pour les malentendants et les aveugles</p> <p>Soutien aux petites entreprises</p> <p>Bibliothèque virtuelle</p> <p>Page Facebook et compte Twitter</p>
Chine	<p>Semaine nationale des bibliothèques</p> <p>Service de numérisation</p> <p>Service de référence en ligne</p> <p>Service de référence pour les entreprises et organismes gouvernementaux</p> <p>Envoi de documents par poste</p> <p>Accès à distance aux documents</p> <p>E-books</p>
Corée	<p>Service de référence physique pour chaque discipline</p> <p>Automates de prêt et d'inscription à la bibliothèque</p> <p>Historique des recherches</p> <p>« My library » : chaque usager possède une</p>

	bibliothèque en ligne individuelle
Croatie	<p>Service d'alphabétisation</p> <p>Projet « Né pour lire »</p> <p>Atelier informatique pour les enfants et leurs parents</p> <p>Salle de jeux vidéo</p> <p>Conférences pour les jeunes</p> <p>Service pour les enfants dyslexiques</p> <p>Programme pour les vacances d'été</p>
Danemark	<p>Automates de prêt</p> <p>Opacs interactifs</p> <p>Jeux Playstation</p> <p>E-books</p> <p>Service hebdomadaire d'initiation à Internet</p> <p>Service aux nouveaux arrivants</p> <p>Service de référence en ligne</p> <p>Service aux écoles</p> <p>Téléchargement de ressources vidéo et audio depuis le site Internet de la bibliothèque</p> <p>Cafétérias et restaurants</p> <p>Flux RSS</p> <p>Service de numérisation et studio photo</p> <p>Possibilité de réserver une place de travail</p> <p>Télévisions</p>

	Emprunt d'un bibliothécaire
Espagne	Bibliothèque de plage Service d'initiation à la lecture pour les jeunes adultes
Estonie	Un bibliothécaire spécialisé par discipline Produits documentaires disponibles sur le site Internet de la bibliothèque Location de salle
Etats-Unis	Cours sans rapport avec le livre Services aux nouveaux arrivants Service d'initiation à Internet Service d'alphabétisation Site de la bibliothèque et service de référence en plusieurs langues E-books Aide aux devoirs Page Facebook, compte Twitter, présence sur iTunes et Flickr Impression des déclarations d'impôts Interrogation simultanée de sources multiples sur le site Internet Service de numérisation Prêt d'ordinateurs portables Automates de prêts et « Library-a-go-go » Présence sur Second Life

	<p>Bibliothèque numérique</p> <p>Aide à la recherche d'emploi</p> <p>E-newsletter et flux RSS</p> <p>Groupe de lecture en ligne</p> <p>Inscription en ligne</p> <p>Téléchargement de médias</p> <p>Concerts</p> <p>Espace adolescents</p>
Finlande	<p>Automates de prêt</p> <p>Prêt de salle</p> <p>Concerts</p> <p>Prêt de casques et d'instruments de musique</p> <p>Groupe Facebook</p> <p>Espace adolescents</p>
France	<p>Service de numérisation</p> <p>Boutique</p> <p>Service pour les non-voyants</p> <p>Service touristique</p> <p>Page Facebook, compte Twitter</p> <p>Formation et conférences en ligne</p> <p>Ouverture dominicale</p> <p>Bibliothèque numérique</p> <p>Service de référence en ligne</p>

	<p>Téléchargement de médias et écoute en ligne</p> <p>Apprentissage à distance et auto-formation</p> <p>Automates de prêt</p> <p>Cafétéria</p> <p>Services hors-murs</p> <p>Information par SMS</p> <p>Flux RSS</p> <p>Initiation informatique</p> <p>Speed-booking</p> <p>Ecoute de la musique et des films dans la bibliothèque</p> <p>Cartographie des bibliothécaires</p> <p>Emprunt à la carte pour les livres de plus de cinq ans</p> <p>Journée portes ouvertes de l'espace administratif</p> <p>Salles de travail modulable au bruit</p> <p>Aide aux devoirs</p> <p>Service pour les personnes qui travaillent</p> <p>Cours sans lien avec le livre</p>
Pays-Bas	<p>Téléchargement de médias</p> <p>Restaurant et cafétéria</p> <p>Bibliothécaires cyber-spécialistes</p> <p>Diffusion d'information aux fonctionnaires municipaux</p> <p>Initiation à Internet pour les personnes âgées</p> <p>Service aux écoles</p>

	<p>Cours sans lien avec le livre</p> <p>Rencontre avec un auteur</p> <p>« Lezerfest » et « Semaine du livre pour enfant »</p> <p>Service de référence à distance</p> <p>Service incitation à la lecture et lutte contre l'illettrisme</p> <p>Prêt de jeux vidéo</p> <p>Prêt de salle</p> <p>Laboratoire de langues</p> <p>Centre de documentation spécialisé</p>
Italie	<p>Services à distance</p> <p>Cafétéria</p> <p>Activités sans rapport avec le livre</p> <p>Librairie</p> <p>Centre de documentation spécialisé</p> <p>Groupe Facebook</p> <p>Télévisions</p>
Japon	<p>Service pour les dyslexiques</p> <p>Télévisions</p> <p>Conseils de lecture sur le site Internet de la bibliothèque</p> <p>Conférences</p> <p>Rencontre avec un auteur</p>
Scandinavie	<p>Cours sans lien avec le livre</p> <p>Services hors-murs</p>

Singapour	<p>Retour automatique lorsque les livres sont déposés dans le bac de prêt grâce au système RFID</p> <p>Service de référence à distance</p> <p>Espace adolescents géré par les adolescents</p> <p>Automates de prêts et bornes de discussion</p>
Suède	<p>Page Facebook et MySpace</p> <p>Rencontre avec des auteurs</p> <p>Groupe de lecteurs</p>

Bibliothèque suisse	Services
BPU de Neuchâtel	<p>Livres sonores</p> <p>Service de navettes</p> <p>Formation aux utilisateurs pour l'utilisation de l'OPAC et du catalogue (fin 2009)</p> <p>Coup de cœur tous les 15 jours avec résumé sur le site web de la bibliothèque</p>
Bibliothèque-Médiathèque de Sierre	<p>Groupe de lecteurs</p> <p>Participation aux coups de cœur de Lettres sans frontières.</p> <p>Lecteur passion</p> <p>Repas Meurtres et mystères</p> <p>Soirée littéraire avec repas</p> <p>Compte du lecteur à valeur ajoutée</p> <p>Projet de bibliothèque participative avec</p>

	<p>Balbelio</p> <p>Cafétéria à l'entrée de la bibliothèque</p>
BM de Genève	<p>Internet dans les bibliothèques</p> <p>Salle d'auto-formation</p> <p>Services hors-murs</p> <p>Programme estival</p> <p>Projet de prêts à distance et de service de référence à distance</p> <p>Simplification des procédures pour les utilisateurs</p>
Bibliomedia	<p>Les livreurs de mots</p> <p>Né pour lire</p> <p>Projet de modification des prestations avec les écoles vaudoises</p> <p>Concours littéraire</p> <p>Coin café</p>
Médiathèque de Saint-Maurice	<p>Secteur large vision</p> <p>Automates de prêt</p> <p>Animations « Né pour lire »</p> <p>En projet, faire de la bibliothèque un lieu de rencontre</p> <p>Pour la rentrée scolaire 2009, présenter aux usagers les autres utilisations de la médiathèque</p>
Bibliothèque Municipale de Vevey	<p>Prêt d'un ordinateur portable</p>

	<p>Animations « Né pour lire »</p> <p>Animations pour le Passeport vacances</p> <p>Prêt de locaux aux associations culturelles</p> <p>Café à côté de la bibliothèque, possibilité d'ouvrir la paroi</p>
Bibliothèque de Vernier	<p>Participation à « La nuit suisse du conte »</p> <p>Projet de soirées à thèmes pour adultes avec un intervenant</p> <p>Dès la rentrée scolaire 2009, aide aux devoirs</p>
Bibliothèque Centrale de Berne	<p>Formation et visite guidée pour les apprentis et les collégiens basée sur le modèle Teaching Library et le modèle Learning Library</p>
Bibliothèque de la Ville de Lucerne	<p>Réunion des sept bibliothèques de la région de Lucerne, l'utilisateur peut emprunter dans une bibliothèque et rendre dans une autre.</p> <p>Apprentissage de la lecture et de la langue allemande</p> <p>Excursions avec les écoles</p> <p>Cercle littéraire</p> <p>Rencontre avec un auteur</p> <p>Théâtre</p> <p>Animations « Né pour lire »</p>

	<p>Artothèque</p> <p>Prêt de parapluies</p> <p>Projet d'avoir des E-books et de donner accès à des documents payant par le biais du site Internet de la bibliothèque</p> <p>Information pour les non-lecteurs dans un proche avenir</p> <p>Café sous la bibliothèque</p>
Bibliothèque de la Ville de Bienne	<p>Service hors-murs (biblio'plage, biblio'lac)</p> <p>Biblio'puces : vente des dons</p> <p>Animations hivernales</p> <p>Concerts</p> <p>Nuit du conte</p> <p>Participation au Passeport vacances</p> <p>Bons cadeaux (le prêt est payant à Bienne)</p> <p>Animations « Né pour lire »</p> <p>Automates de prêt en 2010</p> <p>Projet de mise en place d'un service de téléchargement de documents en ligne</p> <p>Machine à café dans l'espace périodiques</p>
Bibliothèque de Bulle	<p>Services pour les écoles</p> <p>Chasses au trésor et rallye</p> <p>Animations « Né pour lire »</p> <p>Projet d'animations pour les adultes</p>

Bibliothèque Centrale de l'EPFL	<p>Création d'une base de données des livres électroniques</p> <p>Scan d'articles de périodiques à la demande pour les internes à l'EPFL</p> <p>Plugin Firefox pour détecter la documentation offerte par la bibliothèque</p> <p>Formation à l'utilisation de Endnote et à la gestion de références</p> <p>Guichet virtuel</p> <p>Mise en place de photocopieurs scanners, permettant l'envoi des scans par e-mail</p> <p>Résolveur de lien SFX</p> <p>Incorporation des ressources documentaires dans Google</p> <p>Distributeurs de boissons et de friandises</p> <p>Plus de places de travail lors de l'ouverture du Learning Center</p> <p>Projet de mise en place de scanner à plat type CopiBook ou e-scan</p>
Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds	<p>Service de référence physique</p> <p>Newsletter</p> <p>Création en 2008 de quatre nouveaux centres de documentation dans les collèges, rattachés à la bibliothèque et au catalogue RERO</p> <p>Nouvelle manière d'accueillir les classes</p>

	<p>d'adolescents</p> <p>Début 2010, téléchargement de musique avec mot de passe</p> <p>Entre 2010 et 2011, mise en place de signets sur le site Internet pour valoriser le patrimoine</p> <p>Fin 2010, vidéo en ligne</p> <p>Entre 2010 et 2011, dossiers documentaires web</p> <p>Eté 2010, bibliothèque de piscine</p> <p>Entre 2010 et 2011, achat de E-books</p> <p>Cafétéria</p>
Bibliothèque Municipale de Meyrin	Projet d'accès à la lecture pour les enfants non lecteurs pour juin 2009
Bibliothèque de la Ville d'Aarau	<p>iKiBi : bibliothèque interculturelle pour enfants en dix langues</p> <p>Animations « Né pour lire »</p> <p>Bibliothèque piscine</p> <p>Salon littéraire et philosophique</p> <p>Cercle de lecture modéré</p> <p>Prêt de salle</p> <p>Automates de prêt pour 2010</p> <p>Restaurant</p>
Bibliothèque de la Ville de Zofingue	<p>Biblio-Kinder-Treff</p> <p>Concours de dessins</p>

	<p>Bibliothèque transparente (visites)</p> <p>Rencontre avec un auteur</p> <p>Cours « Bibliothèque » dans le cadre du programme Pro Senectute</p> <p>Machine à café dans le coin des périodiques</p> <p>Développement d'un espace qui mettrait en avant le patrimoine culturel de la ville</p> <p>Offre matinale (éventuellement le dimanche) pour les jeunes familles</p>
--	--