

**ECOLE NATIONALE SUPÉRIEURE
DES SCIENCES DE L'INFORMATION
ET DES BIBLIOTHÈQUES**

DIPLÔME DE CONSERVATEUR DE BIBLIOTHÈQUE

RAPPORT DE STAGE

(FILIÈRE RECHERCHE)

**LE RÉSEAU DE LECTURE
PUBLIQUE DE LA VILLE DE
GLASGOW (ECOSSE).**

UNE BRÈVE PRÉSENTATION

FRANCK VEYRON

1995 DCBST9

NOVEMBRE 1995

ECOLE NATIONALE SUPÉRIEURE
DES SCIENCES DE L'INFORMATION
ET DES BIBLIOTHÈQUES

DIPLÔME DE CONSERVATEUR DE BIBLIOTHÈQUE

RAPPORT DE STAGE

LE RÉSEAU DE LECTURE
PUBLIQUE DE LA VILLE DE
GLASGOW (ECOSSE).

UNE BRÈVE PRÉSENTATION

FRANCK VEYRON



28 AOÛT - 20 OCTOBRE 1995
HILLHEAD LIBRARY / MITCHELL LIBRARY
Responsables de stage :
Mrs MACPHERSON - Mrs BEATON

RESUMES

RÉSUMÉ FRANÇAIS :

Version abrégée d'une enquête plus longue, ce rapport consiste en une rapide description de l'organisation générale du réseau de lecture publique de la ville de Glasgow (Ecosse), suivie de quelques brèves remarques de caractère plus analytique visant à souligner un certain nombre de points caractéristiques de la situation locale.

ENGLISH ABSTRACT :

Summary version of a more longer enquiry, this paper first briefly describes the whole organisation of the glaswegian public libraries network. On the second part, some more analytical points of view are given about points that have appeared to the author to be characteristic of the local reality.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

LA VERSION ABRÉGÉE D'UNE ENQUÊTE PLUS CONSÉQUENTE (p. 4)

PREMIÈRE PARTIE

LE RÉSEAU DE LECTURE PUBLIQUE DE LA VILLE DE GLASGOW :
UNE (RAPIDE) DESCRIPTION (p. 6)

A. GLASGOW, UNE "VILLE-JANUS". QUELQUES ÉLÉMENTS D'INFORMATION SUR LA
SITUATION LOCALE. (p. 6)

B. LE RÉSEAU LOCAL DE BIBLIOTHÈQUES : UNE STRUCTURE À DEUX ÉLÉMENTS. (p. 8)
B1. Un organe central : la Mitchell Library, bibliothèque de référence
B2. Un réseau métropolitain de "branches", simultanément éclaté et
centralisé

DEUXIÈME PARTIE

BRÈVE APPROCHE ANALYTIQUE : ARCHAÏSME ET MODERNITÉ (p. 13)

A. ARCHAÏSME OU DIFFÉRENCE ? (p. 13)

B. UN PROJET DÉMOCRATIQUE D'OFFRE DE SERVICE(S) SPÉCIFIQUE(S) (p. 16)

CONCLUSION

UN CONSTAT DE NÉCESSAIRE PRUDENCE (p. 20)

BIBLIOGRAPHIE (p. 22)

INTRODUCTION. LA VERSION ABRÉGÉE D'UNE ENQUÊTE PLUS CONSÉQUENTE

Rédigé à l'issue d'un séjour de huit semaines dans deux bibliothèques publiques de la ville de Glasgow¹, ce rapport de stage constitue la version courte (sensiblement résumée, et dépouillée en particulier d'un certain nombre de précisions méthodologiques ou quantitatives, qui pourront toutefois être évoquées au moment de la soutenance orale) d'un travail plus ambitieux, contribution à un projet d'enquête piloté par Dominique AROT, de la Direction du Livre et de la Lecture, consacré à l'étude de l'organisation des réseaux de lecture publique dans un certain nombre de métropoles européennes.

Compte tenu des impératifs propres à la rédaction d'un simple "rapport de stage", nous avons pris le parti de construire notre travail selon un mode aussi radicalement synthétique que possible --- méthode la plus adéquate, selon nous, pour rendre compte de manière concise des principales conclusions de nos observations de terrain.

¹ : D'un point de vue pratique, notre séjour s'est organisé en deux grands moments :

- nous avons d'abord passé quatre semaines avec l'équipe de la Hillhead Library, située dans une des rues centrales du quartier universitaire de Glasgow. Avec une collection de plus de 50000 "objets de prêt" (livres, disques, cassettes, compacts-discs et logiciels confondus), il s'agit de la plus grande, et de la plus fréquentée (en termes de "nombre de prêts annuels") des 43 branches de l'entité globale "Glasgow City Libraries".

- notre stage s'est ensuite terminé par un séjour de quatre autres semaines au sein de la Mitchell Library, bibliothèque centrale de référence de Glasgow, dont nous avons successivement visité les cinq grands départements, en nous efforçant, dans la mesure de nos possibilités de contribuer au travail des équipes de bibliothécaires en place.

Dans une première partie, de nature essentiellement descriptive, nous commencerons donc par présenter le réseau de bibliothèques de la municipalité de Glasgow, non pas tant en fonction d'un quelconque désir d'exhaustivité, mais en nous efforçant au contraire, par souci de clarté, de n'en signaler que les caractères les plus distinctifs ou singuliers --- qu'une forme de "grille d'analyse de réseau", telle qu'initialement évoquée par Dominique AROT, lors d'une séance informelle de présentation du projet général plus haut évoqué, nous a permis de repérer et constater.

Reprenant à notre compte une des raisons fondatrices du projet de la D.L.L (constituer un corpus de références européennes susceptibles de contribuer, selon le principe de comparaison, positive ou négative, au développement et à l'amélioration des réseaux municipaux français), nous avons décidé de présenter plus en détail, dans le deuxième grand chapitre de ce court rapport, quelques grands éléments nous ayant semblés particulièrement caractéristiques de la situation glaswégienne², intéressants donc, à notre sens, --- en tant par exemple qu'instruments de balancement de tentations ethnocentriques généralement impensées mais souvent bien réelles... --- pour envisager sous un angle un peu neuf certaines des interrogations classiques autour des problèmes habituels d'organisation ou de "mission" des services de bibliothèques publiques.

² : Il s'agit là d'un néologisme, le plus apte selon nous à rendre compte en français de l'adjectif anglais "glaswegian", régulièrement employé par nombre de nos interlocuteurs lorsqu'il s'agissait d'évoquer quelques particularismes locaux, réels ou supposés, mais en tout cas souvent largement revendiqués.

PREMIÈRE PARTIE

LE RÉSEAU DE LECTURE PUBLIQUE DE LA VILLE DE GLASGOW : UNE (RAPIDE) DESCRIPTION

Cette première partie se veut d'abord de simple "compte-rendu", mais l'ambition descriptive, à notre sens, ne saurait toutefois pas être comprise comme opposée au souci analytique : la présentation à venir se trouve donc aussi à lire comme "organisée", dans la mesure où nous souhaitons surtout parvenir à rendre compte de points originaux du réseau glaswégien.

A. GLASGOW, UNE "VILLE-JANUS" : QUELQUES ÉLÉMENTS D'INFORMATION SUR LA SITUATION LOCALE.

Fondée au VI^{ème} siècle, dotée d'une Université dès 1451 (avant Édimbourg, donc...), Glasgow, avec une population d'environ 630 000 habitants selon le dernier recensement, est la plus peuplée des quatre grandes villes écossaises --- la plus étendue aussi, puisque couvrant plus de 20000 hectares.

Située sur l'estuaire de la rivière Clyde, Glasgow constitue le noyau d'une conurbation industrielle de plus de 1 400 000 habitants --- la "Clydeside" ---, autour de laquelle s'organise, à l'échelon supérieur, la région

Strathclyde (qui regroupe, en 16 districts, sur un territoire équivalent au sixième de l'Écosse, près de la moitié de sa population totale, et une fraction essentielle du potentiel industriel et commercial national). Si, depuis une loi administrative de 1975, L'Écosse se trouve divisée en 12 grandes régions, cette organisation est appelée à changer au printemps 1996 : en Avril prochain, l'entité "Strathclyde" disparaîtra ainsi au profit de 12 nouveaux "Conseils" (Councils) moins étendus --- la ville de Glasgow perdant par exemple sa place au sein d'un espace administratif plus large pour devenir une entité à part entière, ce qui n'est pas, bien sur, sans amener quelques interrogations sur l'avenir du réseau bibliothécaire, appelé en particulier à perdre quelques unes de ses "branches".

D'un point de vue démographique plus précis (mais non sans rapport, toujours, avec la question des bibliothèques, en termes par exemple, ici, de "population(s) visée(s)"), il nous semble pertinent d'ajouter que Glasgow, en plus de se trouver située au centre d'un espace de concentration de population, s'affirme aussi comme une ville jeune (18 % de la population totale est âgée de moins de 14 ans, et 25% de ses habitants ont entre 15 et 29 ans) et étudiante (les trois grandes Universités de la ville regroupent plus de 40 000 inscrits), largement marquée cependant, en contrepoint, par nombre de problèmes économiques : la ville a beaucoup souffert, depuis les années 70, de la crise de la sidérurgie et des industries lourdes ; elle reste une agglomération pauvre, souffrant d'un taux de chômage élevé, dont les chiffres ne rendent compte que partiellement, compte tenu des singulières méthodes de définition et de comptabilité britanniques...

En guise finalement de rapide présentation synthétique, il apparaît donc tentant de parler de Glasgow comme d'**une "ville-Janus"**, présentée (et, autant que nous ayons pu le constater en huit courtes semaines, "vécue"), tour à tour ou parfois même simultanément, comme une métropole moderne, dynamique, "cultivée" (elle a été désignée en 1990, contre en particulier son ancestrale rivale Édimbourg, comme "la capitale européenne de la culture", et cette élection a constitué le point d'orgue d'un travail plus large de rafraîchissement de l'image de la

ville), ou (et) comme l'un des symboles les plus forts du déclin de la Grande-Bretagne industrielle (elle reste une des villes les plus pauvres du Royaume-Uni, une des vitrines ultimes de la "working class" traditionnelle, et ses caractéristiques les plus sombres --- violence endémique, alcoolisme, drogue(s) ... --- sont toujours d'actualité).

La ville, selon le point de vue que l'on décide de privilégier, peut apparaître dynamique ou en déclin, moderne ou archaïque. Et nous nous permettons d'ors et déjà de prévenir le lecteur que, selon un principe identique, **toute tentative d'établissement d'une forme de jugement définitif sur le modèle local de réseau bibliothécaire risquera sans doute fort de retrouver le même type de "double vision", balancée et paradoxale....**

B. LE RÉSEAU LOCAL DE BIBLIOTHÈQUES : UNE STRUCTURE À DEUX ÉLÉMENTS

Dans ce rapport de stage, nous avons choisi de privilégier l'analyse généraliste plutôt que la description détaillée : d'une manière globale, un certain nombre de points seulement ici évoqués sont présentés de manière plus approfondie dans notre monographie destinée à Dominique AROT, à laquelle nous nous permettons une nouvelle fois de renvoyer.

B1. UN ORGANE CENTRAL : LA MITCHELL LIBRARY, BIBLIOTHÈQUE DE RÉFÉRENCE

Fondée en 1877, sise depuis 1911 à son emplacement actuel (en bordure du centre-ville, entre le quartier d'affaires et la zone universitaire), la Mitchell Library est régulièrement présentée comme "la plus grande bibliothèque municipale de référence en Europe". Elle regroupe et conserve ainsi plus de 1 200 000 ouvrages (tous, sauf quelques rares exceptions, exclus du prêt), 2300 périodiques (disparus ou courants) et un certain nombre de "matériaux singuliers" (près

de 30000 cartes géographiques, et plus de 34000 partitions musicales, par exemple), accessibles à tous, gratuitement (pour l'accès à la Mitchell, aucune carte de lecteur n'est exigée). Ouverte 12 heures par jour pendant la semaine (9h00 - 21h00), et de 9h à 17h le samedi (lors d'une entrevue, Monsieur MILLER, directeur de l'ensemble du réseau, nous a laissé entendre qu'un projet d'ouverture dominicale était à l'étude), elle a accueilli pour l'année 1994-95 (de Mars à Mars) un total de 530 000 visiteurs (le chiffre étant régulièrement en baisse depuis 1987), qui ont demandé la communication de plus de 280 000 ouvrages.

A la suite d'une décision politique volontariste (permettre au public de se repérer plus facilement au sein d'un vaste univers d'information), la Mitchell Library se trouve organisée, depuis le 1er Août 1994, selon **cinq grands départements thématiques** (antérieurement dix, fondés sur les dix grandes divisions de DEWEY), chacun d'entre eux ayant en charge un certain nombre de "sujets" : Science et Technologie, Sciences Sociales, Arts, Informations commerciales (Business informations), Histoire et "Salle de Glasgow" (Glasgow Room)³. Globalement, parti a ainsi été pris, selon **un point de vue d'abord pragmatique**, de dépasser et éclater les classifications traditionnelles "théoriques" --- la "History and Glasgow Room" regroupant par exemple, de manière radicalement transversale et thématique, l'ensemble des ouvrages se rapportant à la ville de Glasgow, sous quelques aspect que ce soit.

Si chaque département possède un certain nombre d'ouvrages de références en libre accès, il nous est apparu frappant de constater, d'un point de vue très général, combien le personnel "de comptoir" se trouve appelé à effectuer, en sus de ses tâches classiques de mise à disposition des ouvrages demandés, un large travail d'aide, de conseil --- conseil bibliographique, en particulier : à la date de fin de notre séjour, la Mitchell Library ne disposait pas encore d'OPAC (trois postes de consultation étaient en installation dans le département de Sciences-Sociales), mais seulement de catalogues sous formes de cartes ou de microfiches⁴, que de nombreux lecteurs ont de toute

³ : Pour une présentation complète des "territoires couverts" par chacun de ces départements, nous renvoyons une fois de plus à notre rapport général.

⁴ : L'organisation précise du catalogue est la suivante : les matériaux catalogués avant 1960 sont consignés dans deux catalogues de microfiches successifs (période 1877-1915, puis 1916-1959), avec de

évidence du mal à utiliser de manière efficace --- et de renseignement (la bibliothèque fait ainsi par exemple, sous forme surtout de tracts, une large publicité pour son service, décentralisé dans chaque département, de renseignement écrit (par courrier) ou téléphonique).

De manière peut-être pas toujours explicitement affirmée, mais néanmoins relativement évidente, la Mitchell Library semble ainsi fonctionner selon un principe de véritable **offre de services d'information** : dans le dernier rapport d'activité (daté de Novembre 1995), c'est ainsi dans ce sens là que se trouve par exemple explicitement évoquée la question --- qui reste toutefois à l'état interrogatif : nul projet véritablement concret n'est évoqué --- des nécessaires adaptations du monde des bibliothèques aux développements contemporains de nouvelles technologies d'information (triple réflexions en termes de nouveaux produits à offrir, de nouvelles organisations à fonder et de nouvelles compétences à rechercher).

B2. UN RÉSEAU MÉTROPOLITAIN DE "BRANCHES", SIMULTANÉMENT ÉCLATÉ ET CENTRALISÉ

Historiquement, depuis les dernières années du dix-neuvième siècle, la ville de Glasgow a toujours pris le parti de proposer **un service de bibliothèque décentralisé** --- selon un système de "branches", situées à proximité du "public", dans chaque grand quartier.

Compte tenu des évolutions démographiques et urbanistiques de la ville depuis le tournant du siècle (extension des frontières, par achat et agglomération de municipalités anciennement indépendantes ; déplacement de la

seules entrées Auteur et Titre ; les matériaux acquis et recensés entre 1959 et 1969 se trouvent dans un catalogue de cartes (et chaque carte n'est consultable que dans le département correspondant au sujet de l'ouvrage concerné) ; seuls les matériaux acquis depuis 1970 bénéficient d'un recensement microfiches Auteur / Titre et Sujet (selon la classification de DEWEY). Ajoutons, pour finir, qu'un certain nombre de collections particulières (le plus souvent achetées par lot, ou reçues par donation) ne sont accessibles qu'en fonction de catalogues particuliers, situés dans le seul département concerné.

population des quartiers misérables et surpeuplés (slums) du centre-ville vers de nouvelles zones d'habitation plus périphériques), le réseau de bibliothèques se trouve donc aujourd'hui dans une situation particulièrement éclatée : pas moins de **41 branches locales** (auxquelles il faut encore ajouter deux services de bibliobus) couvrent ainsi l'ensemble de l'agglomération, aucune des zones nouvellement développées n'ayant au fil du temps été délaissée.

Toutes ces bibliothèques locales n'ont bien sur pas la même importance : elles sont ainsi distinguées en quatre grandes classes, rendant compte de leur différences de taille ou de fréquentation. Toutes trouvent cependant leur place dans **une politique globale de réseau unique** : chaque branche est considérée comme une des entrées possibles vers une entité unique globale ("le réseau glaswégien") ; toutes possèdent les mêmes horaires (exceptés quelques aménagements pour les repas dans les branches les plus petites), et relèvent du même règlement (inscription gratuite pour les habitants de Glasgow, possibilités de prêt et de réservation inter-branches⁵). D'un point de vue plus "gestionnaire", l'ensemble des 43 branches bénéficient de la même enveloppe budgétaire, répartie entre elles en fonction des résultats (de fréquentation, en particulier) des années antérieures, et s'organisent selon **une politique bibliothéconomique une et commune**, gérée, depuis Mars 1993, par un "Service central de gestion des collections" (Stock Management Service): sélections (des réunions de sélection ont lieu hebdomadairement. Elles regroupent, de façon permanente, les "senior librarians" des 6 plus imposantes branches, auxquels s'ajoutent, par roulement, quatre représentants d'autres bibliothèques : ce système, mis en place en 1993, nous a été présenté comme plus adapté au développement d'une politique globale d'acquisition, mais n'a pas été sans déclencher quelques réactions critiques du côté des "petites bibliothèques", surprises de voir une de leurs prérogatives antérieures --- le choix de leurs propres acquisitions ---- disparaître), acquisitions (gérées par un service d'achat central, qui

⁵ : Excepté pour une branche (Stirling's Library, bibliothèque située au coeur du centre commerçant de Glasgow), il n'existe pas d'OPAC, ou de catalogue général accessible au public permettant de connaître l'ensemble des collections de toutes les branches : le lecteur est systématiquement invité à demander l'aide de bibliothécaires (qui seuls ont accès à un système informatique de réseau permettant la consultation, la communication ou la réservation d'une branche à l'autre).

traite aussi les acquisitions de la Mitchell Library) et catalogage des matériaux de prêt (livres, matériels audio, softwares..., destinés indistinctement aux bibliothèques de prêt ou à la Mitchell sont catalogués par un service spécialisé, qui enregistre les notices sur deux réseaux informatiques différents, selon la destination ultérieure du matériel concerné) sont effectués de manière entièrement centralisée⁶.

D'un point de vue très général, le réseau de bibliothèques de la ville de Glasgow peut donc être considéré comme "un vaisseau à deux étages". L'entité "Glasgow City Libraries", qui, excepté quelques bourses ponctuelles pour d'éventuels programmes spécifiques, tire l'ensemble de ses ressources budgétaires du Comité des Arts et de la Culture du "Glasgow City Council", gère ainsi simultanément (en fonction de structures administratives transversales, communes aux deux sous-services), sur deux plans parallèles, un "Service de référence" (entièrement centralisé dans la Mitchell Library) et un "Service de prêt", largement éclaté en direction des quartiers.

Cette organisation, en vérité, apparaît comme tout à fait classique : l'intérêt essentiel de l'exemple glaswégien, comme nous allons dans la partie suivante tenter de le montrer, réside plutôt dans le développement pragmatique d'une politique de service(s) singulière.

⁶ : Le "Service de management" des bibliothèques de prêt se trouve au dernier étage de la Mitchell Library, qui se trouve ainsi confirmée dans son rôle de symbole de la puissance de l'entité générale "Glasgow City Libraries", sous-divisée en "Services de prêt" (lending services) et "Services de référence" (reference services)

DEUXIEME PARTIE BRÈVE APPROCHE ANALYTIQUE : ARCHAÏSME ET MODERNITÉ.

Nous annonçons plus haut la difficulté qu'il existe à tenter d'établir un jugement univoque sur la "qualité" du réseau de lecture publique de la ville de Glasgow : selon le point de vue analytique que l'on décide en effet de privilégier, ses caractères "modernes" ou "archaïques" se trouvent plus ou moins expressément mis en évidence, et il est bien malaisé, au bout du compte, de parvenir à une conclusion définitive.

Comme le laissent cependant deviner les qualificatifs dans la phrase précédente retenus, l'analyse relève toujours d'une forme de comparatisme --- en référence, pour être clair, à l'exemple français : à notre sens, c'est donc en tant qu'éléments susceptibles de contribuer à un éclairage nouveau de la réalité nationale du monde des bibliothèques publiques (éclairage "en creux", comme en négatif) que les pages suivantes doivent en partie être lues.

A. ARCHAÏSME OU DIFFÉRENCE ?

Si l'on considère avec un peu d'attention le procès d'organisation "technique" générale du réseau glaswégien, le constat ne semble au départ guère positif. On peut ainsi être surpris, pour commencer, par l'existence, au sein de l'organisation "Glasgow City Libraries", d'**une double architecture informatique**

de recensement et de catalogage. Un premier logiciel (DS GALAXY) est en effet utilisé pour le catalogage des références des bibliothèques de prêt (des postes de consultation, réservés aux seuls personnels des bibliothèques, sont disposés dans chaque branche, et constituent le symbole matériel le plus évident de l'existence d'un véritable réseau unifié), et un second (TALIS) pour la gestion et le repérage des collections de référence (ce second système sert aussi pour la gestion des acquisitions -- il permet une communication directe avec certains des fournisseurs qui possèdent ce même logiciel --- et le catalogage de l'ensemble des ouvrages achetés --- il autorise la récupération de notices sur le serveur BLCMP de la Bibliothèque de Birmingham, qui sont ensuite copiées, bel exemple de perte de temps qu'une meilleure organisation informatique pourrait améliorer, sur le système Galaxy), sans qu'il n'existe de passerelle entre les deux systèmes (chaque branche possède cependant, sous forme microfiches, le catalogue des références cataloguées par la Mitchell depuis 1970)⁷. Plus précisément, comme nous l'avons déjà signalé, l'absence d'OPAC nous a particulièrement frappé : le lecteur ne possède en effet aucun outil lui permettant de repérer de façon autonome un ouvrage recherché, éventuellement possédé par une des 43 branches.

Si cependant, au delà des premiers jugements hâtifs, on prend pourtant le temps d'une analyse plus approfondie, "l'archaïsme" devient moins évident, ou semble en tout cas relever d'une forme de décision réfléchie (on pourrait parler d'une véritable qualité d'adaptation à la réalité parfois imposée par les circonstances). Ainsi, nous avons pu constater que si certes une unique branche est équipée d'un OPAC, il s'agit toutefois là d'un système tout à fait moderne et convaincant, dont de toute évidence le caractère convivial a été réellement pensé : la structure de l'écran tactile offert au public diffère ainsi totalement de celle des postes réservés au personnel (on quitte une grammaire de type DOS pour une structure plus aisément utilisable et compréhensible), et l'ensemble des opérations possibles ---

⁷ : Un projet d'unification des catalogues --- à lier au développement de la mise en place de postes de consultation librement accessibles aux lecteurs --- est actuellement à l'étude, mais se heurte à un certain nombre de problèmes financiers....

opérations basiques, du type recherche d'ouvrages, par titre ou auteur, ou informations sur la situation du lecteur-abonné --- facilement maîtrisables, l'OPAC devenant ainsi un instrument utile, et, autant que nous ayons pu le constater, largement et facilement utilisé. Plus largement, les "retards" de Glasgow nous ont semblé à comprendre comme les indices de choix d'itinéraires de développement singuliers.

D'une certaine manière, l'immersion dans la réalité de l'organisation glaswégienne nous est ainsi finalement apparu comme une forme d'ouverture au monde, permettant en particulier de mieux saisir le caractère tout relatif de certaines préoccupations françaises. Car, même si la chose n'est que rarement affirmée explicitement, les responsables des bibliothèques de Glasgow s'intéressent en réalité moins aux débats "théoriques", techniques par exemple, qu'à un certain nombre de thèmes plus "pragmatiques" ou matériels. Ou, plus précisément, ils considèrent le problème **autrement** : la réflexion sur les nouvelles technologies d'information ne prime ainsi pas sur une forme d'engagement que l'on pourrait qualifier de politique ou social, en vertu duquel est d'abord menée "une analyse concrète des choses concrètes", et selon lequel l'instrument technique, ou bibliothéconomique, ne reste qu'un instrument, au service de décisions globales affirmées (marquées dans des choix budgétaires forts, privilégiant par exemple l'animation des bibliothèques, ou le développement des collections, au détriment --- relatif, et non pas complet, il faut tout de même le préciser --- de la modernisation "technique").

Et en ce sens, l'archaïsme apparent de l'organisation technologique du réseau glaswégien ne doit pas masquer la capacité de ce dernier à avoir suivi, et assimilé, les formidables évolutions de la ville elle-même : autant que nous ayons pu le constater à la lecture des rapports d'activité des dernières années, les responsables des bibliothèques de Glasgow, dans un contexte de forte dépression économique, n'ont guère eu le temps, l'occasion ou les moyens, depuis le début des années 1970, de se consacrer à de véritables études prospectives --- l'urgence les incitait, bien au contraire, à envisager d'abord leur rôle sous un angle "social", les politiques privilégiées correspondant à la

réhabilitation ou à l'entretien de bâtiments souvent anciens et, surtout, à la poursuite d'un projet ancien de proposition de lieux de lecture aussi démocratique que possible, en lien direct avec des programmes plus large de lutte contre les terribles effets de la désindustrialisation locale.

B. UN PROJET DÉMOCRATIQUE D'OFFRE DE SERVICE(S) SPÉCIFIQUE(S)

Les remarques précédentes nous amènent finalement à préciser l'aspect essentiel, selon nous, de l'exemple glaswégien (qui le rend, en ce sens, singulièrement novateur) : son caractère de véritable "service public" --- ou plutôt, pour être plus précis, de **services aux publics**.

En fonction, nous l'avons vu, de préoccupations immédiatement conjoncturelles (il fallait éviter de laisser à l'abandon de larges parts de population dans une ville pendant quelque temps littéralement sinistrée), mais non sans relation aussi avec des tendances historiques plus longues (l'Ecosse s'est toujours caractérisée, depuis le dix-huitième siècle, au sein de l'espace britannique, par un souci démocratique particulier en matière de culture et d'éducation), les bibliothèques de Glasgow se sont placées dans une véritable **position d'offre de services, définie de manière très pragmatique** par rapport au repérage et à l'analyse de diverses formes de demandes, émanant de différentes tranches de public.

D'un point de vue très concret, le réseau actuel se distingue ainsi d'abord par son maillage serré des différentes aires urbaines (les quartiers neufs des années 60, ou même plus récents, ont très vite été dotés de leurs bibliothèques propres), et, sur le plan du "contenant", par un refus général, sur un mode toujours pragmatique ("Il faut apporter au public ce qu'il nous demande"), de positions "intellectualistes" quant à la sélection des ouvrages mis à la disposition du public (nous parlons là des seules

bibliothèques de prêt)⁸. Plus précisément, sont largement prises en compte de nombreux types de demandes "spécifiques" : 10 des 41 branches disposent ainsi d'un fond permanent destinée aux minorités ethniques (fonds en chinois, hindi, ourdou et penjabi, gérés par un unique bibliothécaire responsable général des "services ethniques", qui organise aussi un système de rotation permettant à chacune des branches de toujours avoir à disposition quelques d'ouvrages de ce type), et toutes présentent des collections spécifiques pour les enfants (deux équipes de quatre bibliothécaires, s'occupant respectivement des zones nord et sud, assurent en sus un travail d'animation --- lectures, représentations --- et de promotion --- en direction des écoles maternelles et primaires surtout --- à destination de ce public), les adolescents ou les personnes âgées (ouvrages en gros caractères, livres parlés).

De manière plus singulière, nous avons choisi pour finir de rapidement présenter trois exemples assez originaux, différents dans leurs objectifs mais caractéristiques selon nous d'une même politique générale de services, transcendant la distinction référence / prêt (deux de ces exemples trouvent ainsi leur réalisation concrète dans les murs de la Mitchell Library) :

>> Le service décentralisé d'information communautaire et sociale
("Community information").

Sous la responsabilité générale d'un "bibliothécaire responsable de l'information communautaire", chacune des 41 branches "fixes" met à la disposition de son public un fichier (alphabétique et thématique, sous forme de cartes, mais en voie d'informatisation) de plus de 10000 organisations ou associations locales ou nationales (d'intérêt défini comme "communautaire", c'est à dire très divers : les services recensés vont des associations locales de résidents aux compagnies musicales, en passant par exemple par les associations de consommateurs ou les sociétés savantes), un certain nombre de brochures d'informations sociales

⁸ : Il faut sans doute voir aussi, sur ce point précis, l'influence d'une certaine tradition anglo-saxonne refusant la distinction entre arts et loisirs (Cf. par exemple l'existence d'un Département "Arts and recreation" au sein de la Mitchell Library).

(sociales, médicales, juridiques, etc... Selon un projet récent, les différentes brochures relevant d'un même thème se trouvent maintenant regroupées en "sacs" d'informations, qui permettent au lecteur de mieux se repérer lors d'une demande de renseignement sur un domaine particulier) et de tracts, régulièrement réalisés par la bibliothécaire plus haut citée, dont l'objectif est de "faire le point" (deux séries existent : "whatsit ?" et "Get the facts !"), en quelques lignes et de manière très accessible, sur différents sujets d'actualité (exemples de tracts récents : "la drogue et les jeunes gens", "le problème des dettes", "quelques éléments sur l'éducation supérieure", "le Sida", "les accidents domestiques"...). Ajoutons enfin que les sections "Information communautaire" de 14 branches servent aussi de points de consultation (présence de terminaux) du réseau régional d'information sociale, qui propose un certain nombre d'offres d'emploi et de nombreuses informations sur les prestations sociales d'urgence.

>> Le service d'information commerciale ("Business users service") de la Mitchell Library

Il s'agit là d'un exemple parfait de "prestation de services" spécifique, venant s'ajouter aux différentes possibilités de travail qu'offre la bibliothèque de référence, et son département "Business" en particulier. Mis en place en 1988, ce service payant destiné au monde des affaires place la bibliothèque en position de véritable service sous-traitant, susceptible de mener par exemple, en fonction des désirs d'un "client" particulier, une recherche bibliographique autour d'un thème donné (grâce en particulier à l'accès à plus de 500 banques de données), ou "l'état des lieux" d'une technique particulière (le Département possède une collection de brevets).

>> Le service pour les personnes mal ou non-voyantes (RUVI : Resource Unit for the Visually Impaired)

Situé dans les locaux de la Mitchell Library, ce service, qui bénéficie d'un financement original (les Glasgow City Libraries offrent le lieu, le poste concerné et s'occupent des frais de fonctionnement, le matériel haut de gamme utilisé ayant été offert par le gouvernement régional ou des instituts privés d'aide aux personnes handicapées), offre une gamme étendue de services (toujours gratuits) à destination du public des mal-voyants : mise à disposition d'appareils électroniques ou informatiques d'aide à la lecture, transcriptions en braille d'ouvrages imprimés, communication de versions électroniques de quotidiens ou magazines nationaux.

Ces différents services ne présentent certes guère, dans leur contenu, leur ampleur ou leurs moyens propres, de points communs : ils nous semblent toutefois particulièrement révélateur d'un état d'esprit général singulier, consistant en une volonté affirmée de répondre du mieux possible, sans point de vue présumé initial, à un ensemble de demandes spécifiques, émanant de portions du public précisément définies. L'ambition est généreuse et séduisante, mais non sans risques : il n'est pas en effet toujours très facile pour les autorités bibliothécaires de Glasgow (qui ne possèdent guère, par exemple, d'outils statistiques qui pourraient être utiles pour un travail de type prospectif) de cerner avec qualité les besoins des différentes tranches de population, d'où le relatif échec de certaines initiatives (en direction du public adolescent par exemple).

CONCLUSION

UN CONSTAT DE NÉCESSAIRE PRUDENCE

A l'issue de notre travail d'enquête, et si nous essayons de nous porter au delà du simple constat descriptif d'une réalité de conception, d'organisation et de fonctionnement de l'univers bibliothécaire sensiblement différente de celle que nous sommes plus habitués à côtoyer, ce sont en définitive des sentiments de nécessaire prudence face aux faits, et donc d'humilité, qui nous viennent surtout à l'esprit.

Notre séjour écossais nous a en effet par exemple clairement révélé les dangers (véritables, car réellement impensés) de l'ethnocentrisme facile quant à l'analyse de "l'exemple glaswégien" : nous avons ainsi découvert et appris que peuvent exister de multiples points de vue différents sur un monde pourtant largement identique, confronté partout aux mêmes interrogations et aux mêmes dangers.

Concernant, d'autre part, la question (qui était tout de même en partie, pour nous, une question originelle) de l'intérêt d'un travail de type comparatif (comparaison de monographies) pour parvenir à une réelle connaissance critique générale en matière de "réseaux de lecture publique", notre position finale reste aussi prudente et mesurée. D'une certaine manière, nous pourrions être tenter de conclure par la fuite, selon, par exemple, le principe (sans doute pas entièrement faux) "à chaque métropole différente

un réseau différent". Il nous semble pourtant qu'un travail centré sur un exemple précis ne saurait être complètement inutile : l'analyse descriptive du réseau glaswégien nous a ainsi par exemple permis de repérer, sur le plan d'abord du "négatif", un certain nombre de problèmes techniques organisationnels, dont la connaissance peut sans doute éviter la répétition ; selon un point de vue plus "positif" maintenant, il nous semble aussi que toute tentative de réforme de réseaux bibliothécaires nationaux peut trouver matière à réflexion (à modèle ?) dans la politique de services développée à Glasgow. Mais l'interrogation, finalement, porte alors sur les possibilités d'adaptations trans-nationales d'idées fortement ancrées dans une tradition locale....

BIBLIOGRAPHIE SOMMAIRE

Ne sont recensées ici que les références principales que nous avons utilisées.

Un certain nombre de références complémentaires, plus spécifiques (consacrées par exemple à une des branches particulières du réseau général), trouvées souvent lors du dépouillement systématique de périodiques professionnels (*Scottish libraries* ou *The Library Association Record*, par exemple), ne figurent que dans la bibliographie générale de notre enquête globale.

ELÉMENTS D'INFORMATION SUR LES BIBLIOTHÈQUES DE GLASGOW

Publications des Glasgow City Libraries :

Glasgow City Libraries, Reference services, Annual Report 1993-1994, Glasgow : Glasgow City Libraries, 1994, 22 pages photocopiées.

Glasgow City Libraries, Reference services, Annual Report 1994-1995, Glasgow : Glasgow City Libraries, 1995, 31 pages photocopiées.

Glasgow Public Libraries, 1874-1966, Glasgow : Glasgow Corporation Public Libraries, 1966, 56 p.

The Mitchell Library, Glasgow : Glasgow District Libraries, 1982, 28 p.

Sources d'autres origines :

BAUDIN, Guy. *Ecosse 1980. Bibliothèques visitées à Glasgow et Edimbourg*, in *Médiathèques publiques*, 1ère partie : vol. 59, Juillet-Septembre 1981, p. 19-30, 2ème partie : vol. 60, Octobre-Décembre 1981, p. 5-20.

BONNIN, Jean-François. *The Mitchell Library (Glasgow)*, 30 Mars-3 Avril 1992, Paris : D. L. L., Département des Bibliothèques, Bureau de la Formation et des Qualifications, 1992.

LES BIBLIOTHÈQUES EN ECOSSE

(Nous n'avons conservé ici que trois références, dans la mesure où nous avons choisi de mener un travail essentiellement monographique, consacré au réseau glaswégien dans sa dimension locale et singulière)

ORTON, Ian. *Scottish public library legislation and intergovernmental relations*, in *Library history*, vol. 8, n°2, 1988, p. 35-43.

PETIT, Bernard. *La lecture publique en Ecosse. Projet de recherche*, Lyon - Grenoble : Ecole Nationale Supérieure des Bibliothèques / Université Grenoble II, 1991, 29 pages dactylographiées.

WHITE, Alan G.. *Libraries in Scotland*, in *New Library World*, vol. 81, Juillet 1980, p. 137-140.

(QUELQUES) ARTICLES OU OUVRAGES DE RÉFÉRENCES SUR GLASGOW ET L'ECOSSE

(Nous avons tenu à indiquer les titres suivants --- non directement consacrés à l'univers spécifique des bibliothèques --- car, comme nous espérons être parvenus à le laisser entendre, il nous semble réellement impossible de réfléchir aux modalités propres d'organisation et de fonctionnement du réseau glaswégien de lecture publique sans référence à un certain nombre de particularismes locaux ou nationaux, politiques, historiques, sociologiques ou culturels.)

CIVARDI, Christian. *Ecosse*, Paris : Le Seuil, Coll. Points Planète, 1990, 183 p. (Voir en particulier, chapitre III, le paragraphe intitulé *Dr. Edimbourg et Mr. Glasgow*, ainsi que ses suivants).

Liber. Revue internationale des livres : Ecosse, un nationalisme cosmopolite ?, numéro spécial, n°24, Octobre 1995, 39 p., supplément (en France) d'*Actes de la Recherche en Sciences-Sociales*, n°109, Octobre 1995.

HORSEY, Miles. *Tenements and towers. Glasgow working-class housing, 1890-1990*, Edimbourg : Royal Commission on the Ancient and Historical Monuments of Scotland / HMSO, 1990, 91 p.

KEELIE, Geoffrey. *The wee Glasgow facts book*, Glasgow : Straight Line Publishing, 1989, 54 p.

LEVER, William F.. *Deindustrialisation and the reality of the post-industrial city*, in *Urban studies*, vol. 28, n°6, Décembre 1991, p. 983-998.

MACGRATH, John. *Pride of the Clyde*, in *The Listener*, 3 Mai 1990, p. 4-6.

Scottish Economic Bulletin, Winter 1994-1995, Londres : Scottish Office / HMSO, 1995.

Scottish or British ? It's decision time, in *The Sunday Times - Scotland*, n° spécial, 27 Août 1995, p. 2-15

SPRING, Ian. *Phantom village. The myth of the new Glasgow*, Edimbourg : Polygon, 1990, 185 p.

WHITE, Kenneth, (Dir.). *Ecosse. Pierre, vent et lumière*, Paris : Autrement, 1988, 221 p. Voir en particulier CLELAND, Alison. *A Glasgow, nous sommes les meilleurs!*, p. 112-124.



BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



8080292