

# Les bibliothèques publiques allemandes : vers le XXI<sup>e</sup> siècle

par Barbara Lison\*

**L**a présentation des bibliothèques publiques allemandes du prochain millénaire vous donnera certainement une image des bibliothèques assez différente de celle qui vous a été donnée pour le Royaume-Uni. Mon intervention se fera en trois parties : je décrirai d'abord le contexte dans lequel se situent les activités bibliothécaires en Allemagne. Je vous parlerai ensuite des domaines d'action, de l'innovation dans les bibliothèques publiques et, en dernier lieu, je partagerai avec vous une vision de la bibliothèque de l'avenir.

## La situation des bibliothèques en Allemagne

Les bibliothèques publiques sont essentiellement concernées par trois paramètres : les utilisateurs, les ressources financières et la politique. Le domaine que privilégient les bibliothèques n'est évidemment ni l'argent ni politique mais l'utilisateur.

### Les utilisateurs

Le 23 avril 1998, à l'occasion de la Journée mondiale du livre, l'Association des bibliothèques alle-

mandes a lancé un concours ouvert à tous qui consistait à écrire quelques mots sur le thème : « J'ai besoin de ma bibliothèque ». Quinze mille réponses ont été évaluées et, très récemment, nous avons publié une brochure reprenant les participations les plus intéressantes. Les commentaires reflètent les effets produits par nos bibliothèques sur les utilisateurs de nos services. Utilisateurs, lecteurs, clients..., on peut les nommer de plusieurs façons, mais ce genre de réponse directe est une source de réflexion très importante quant à l'image que donnent nos bibliothèques.

Voici quelques exemples de réponses tirées de cette étude : « J'ai besoin de ma bibliothèque parce que j'ai besoin de ressources intellectuelles. Je ne veux pas mourir stupide et j'ai aussi besoin d'un divertissement intellectuel... J'ai besoin de ma bibliothèque parce que c'est un endroit très calme et très tranquille pour étudier et pour lire... J'ai besoin de ma bibliothèque pour oublier le bruit du monde... J'ai besoin de ma bibliothèque parce que c'est le disque dur de mon cerveau... J'ai besoin de ma bibliothèque parce que c'est un pays merveilleux... C'est un deuxième chez-moi... C'est toujours accueillant... C'est une source de bonheur et d'énergie et, de cette façon, je peux avoir accès à tout le savoir... » Vous avez saisi l'idée générale de tous ces commentaires. Mais indépendamment de cette

satisfaction éprouvée par ces utilisateurs, qu'avons-nous appris ? Qu'aujourd'hui, la bibliothèque offre connaissances et savoir à travers toute une variété de médias, une complexité de services ; que l'accueil du personnel est important et aussi le fait que ce soit un lieu calme, où l'on se repose d'un monde très éprouvant...

Je pense que tous ces commentaires reflètent une image positive de la bibliothèque, mais je ne pense pas qu'on puisse s'en tenir à ces résultats parce que ces quinze mille réponses proviennent évidemment de gens qui sont déjà des utilisateurs. Qu'en est-il des autres, de ceux qui n'utilisent pas nos bibliothèques ? En Allemagne, 30 à 40 % de la population utilise les services des bibliothèques publiques. Le nombre d'abonnés est moindre ; 15 % de la population constituerait déjà un bon chiffre. Comment faire pour attirer un plus grand nombre de gens vers les services des bibliothèques publiques ? Il ne suffit pas de faire la promotion de nos services actuels et d'en créer de nouveaux. Il nous faut aussi tenir compte du changement d'attitude des gens vis-à-vis des institutions de service public depuis quelques années. Le monde du commerce et de la publicité a fait croire que seules les choses qui ont l'air d'avoir une valeur en ont une. Nous sommes à l'époque de la « culture événementielle » C'est pourquoi un grand nombre de gens sont devenus très exigeants. Ils s'attendent à

\* *Directeur de la bibliothèque municipale de Brême*

trouver dans nos bibliothèques – même s'il s'agit d'institutions publiques – non seulement des services de qualité mais aussi une esthétique de qualité.

Il nous faut donc proposer nos services dans un environnement susceptible d'attirer les utilisateurs. Aussi, prétendant toujours être des lieux de rencontre, des lieux de communication, les bibliothèques publiques doivent-elles faire des efforts pour améliorer l'ambiance de leurs locaux. Étant donné nos ressources limitées, ce n'est pas toujours facile à réaliser mais on peut toujours essayer, même avec de petits moyens... Il faut notamment tendre à créer un environnement paisible, très humain. Il faut bien sûr que nous soyons aussi professionnels que les services que nous offrons, car les gens attendent beaucoup des services. On parle aujourd'hui de l'« orientation client » et les bibliothèques allemandes ont reconnu l'importance de cette fonction. Depuis quelque temps, plusieurs projets concernent cette question des services offerts aux clients. La plupart de nos collègues ont adopté comme philosophie que la clé de voûte de notre travail doit résider dans les services et que les locaux doivent tenir compte des intérêts de nos utilisateurs.

### Les ressources

En ce qui concerne les ressources, il est évident que la réunification de l'Allemagne a imposé des contraintes budgétaires drastiques à notre pays. Néanmoins l'Allemagne est toujours un pays riche, mais le secteur public souffre depuis longtemps de difficultés financières associées à un taux de chômage très élevé, surtout dans les régions de l'Est. Or, la plupart des bibliothèques font partie des institutions publiques qui souffrent de cette situation. Les bibliothèques publiques sont rattachées aux municipalités et ne béné-

ficient d'aucun financement au niveau national. Elles dépendent uniquement du budget de la collectivité locale et les frais municipaux divers entraînent de nombreuses restrictions budgétaires dans les bibliothèques. L'aide sociale s'élevant en Allemagne à un tiers du budget moyen d'une collectivité locale, il reste peu de financement disponible pour mener à bien nos objectifs. Malheureusement, nous n'avons pas de lois sur les bibliothèques, et les municipalités ne sont pas tenues de soutenir les bibliothèques publiques. La bibliothèque publique, en fait, est une institution à financement volontaire, ce qui veut dire que, dans le pire des cas, on peut finir par fermer la bibliothèque sans intervention juridique. Ce n'est pas encore arrivé dans la partie Ouest de l'Allemagne, mais la situation est un peu différente dans l'Est suite à la réunification. La fermeture de plusieurs petites bibliothèques a déjà été envisagée aussi bien dans les villages que dans les villes. C'est une illustration de ce qu'est la flexibilité, dans le mauvais sens du terme, du financement des bibliothèques publiques en Allemagne.

### La politique

Quel est l'effet de la politique nationale sur les bibliothèques publiques? Normalement, les bibliothèques publiques ne reçoivent que peu de subventions du budget régional et, excepté une aide initiale dans la partie Est de l'Allemagne, le gouvernement fédéral ne finance pas nos institutions. Ceci parce que le gouvernement fédéral n'est pas compétent pour le faire – chaque Land, en Allemagne, étant responsable des affaires culturelles de son territoire. Cela s'appelle le *Kulturhoheit* (souveraineté culturelle) – l'indépendance de la Culture et de l'éducation –, et cette disposition explique

pourquoi il n'y a pas de politique culturelle nationale pour les bibliothèques publiques. Il n'y a pas non plus de programme national pour promouvoir l'utilisation des bibliothèques dans l'ère de l'information. La commission du gouvernement fédéral concernant l'avenir des médias dans la société a publié un rapport de cent cinquante pages, au mois de juillet de cette année, où il est fait très peu référence aux bibliothèques et où l'on ne considère pas qu'elles ont un rôle important à jouer dans l'âge de l'information. La raison de ce manque d'attention accordée à l'importance des bibliothèques vient du fait que, chez nous, il n'y a pas vraiment de groupes de pression pour promouvoir les bibliothèques. Nos associations n'ont pas l'expérience de cette action. Par ailleurs, la bibliothèque ne bénéficie pas d'une image valorisante en Allemagne. Depuis longtemps les bibliothèques travaillent de manière isolée, ce qui n'a pas été favorable à l'image des bibliothèques dans l'opinion publique qui voit toujours le bibliothécaire juché sur une échelle en bois, comme le montre la peinture très célèbre du peintre allemand Spitzweg...

C'est pourquoi il ne vient à l'idée de personne de se plaindre des réductions de budget que subissent les bibliothèques. On parle de la fermeture du *Deutsches Bibliotheks-Institut*, l'agence nationale pour les bibliothèques en Allemagne qui est financée par les Lands, ce qui est symptomatique des réductions budgétaires que les décisions politiques font subir aux bibliothèques.

Le gouvernement ne fait pas, en faveur de bibliothèques, les efforts qu'il fait en faveur des écoles : la preuve en est que le gouvernement fédéral souhaite la connexion de toutes les écoles à

Internet. La générosité est loin d'être la même en ce qui concerne les bibliothèques, alors que dans d'autres pays européens elles sont reconnues comme des institutions tout à fait légitimes et nécessaires. Mais peut-être cela changera-t-il après les récentes élections ? Pour la première fois, il y aura en Allemagne un secrétaire d'état aux Affaires culturelles et, parmi les mesures immédiates, on parle d'un programme qui s'appelle Libraries to the Net, les bibliothèques sur le Net. Cependant, notre expérience nous a montré qu'on ne peut pas se fier à ce genre d'effet d'annonce. Il est vraiment temps aujourd'hui que les bibliothèques allemandes fassent entendre leur voix parce qu'il faut adapter les services à l'ère de l'information et s'il est vrai que nous réclamons du soutien, nous pouvons aussi attester d'exemples de bonnes pratiques et de travaux parfaitement réalisés.

## Des bibliothèques face aux défis...

Je voudrais vous donner quelques exemples de bibliothèques allemandes qui font face à ces défis. L'informatisation des bibliothèques est très courante et nous avons constaté une rationalisation de cette informatisation. La plupart des bibliothèques publiques ont essayé de rattraper leur retard et elles utilisent maintenant un traitement de données électronique. La nouvelle technologie doit être utilisée pour améliorer les services rendus aux clients et les professionnels des bibliothèques doivent faire appel à ces nouveaux services pour valoriser les informations présentées. Le rôle clé de la bibliothèque est de faciliter l'accès à l'information et de la diffuser. Au lieu d'être un centre de stockage d'information, elle doit être main-

tenant un centre d'accès aux informations et il faut désormais envisager les différents domaines d'innovation et de changement. Je commencerai par les nouveaux services.

### La bibliothèque publique et le Net

Ce qui est passionnant dans les nouvelles technologies de l'information, c'est la possibilité du virtuel... Cela veut dire que vous êtes là sans l'être. Virtuel, c'est être partout. Par l'accès à Internet, vous pouvez être accessible partout dans le monde et chacun peut avoir accès à votre page d'accueil et consulter votre site. Les bibliothèques se sont rendu compte de ces nouvelles possibilités et, depuis quelques années, nous voyons de plus en plus de bibliothèques se lancer sur le Net. Mais il y a plusieurs façons de présenter la bibliothèque sur Internet. On peut simplement y offrir des informations textuelles sur la bibliothèque ou bien proposer un support multimédia très sophistiqué. Ce qui est très intéressant bien sûr, c'est l'accès au catalogue des bibliothèques qui peut être étendu à un service de consultation permettant de réserver ou de renouveler le prêt des documents. Et nous devons être susceptibles maintenant de satisfaire nos clients qui sont très autonomes et qui connaissent bien la nouvelle technologie. La réalisation d'une page d'accueil permet de fournir des liens entre niveau graphique et niveau du contenu. Nous sommes entrés dans la phase préliminaire du nouveau concept de services rendus possibles par Internet. Le cumul des informations de toutes sortes est un domaine particulier que seuls les experts en informatique peuvent maîtriser, mais le marché visé par la bibliothèque ne comporte pas forcément d'experts

en informatique. La bibliothèque, outre son rôle de fournisseur de l'information, doit donc aussi expliquer comment atteindre cette information. Il faut identifier les ressources d'information qui sont livrées selon les besoins du client. Si l'on arrive à définir les attentes de nos clients, on peut leur fournir les informations nécessaires en préconisant les outils appropriés. Ceci concerne ceux qui n'ont pas l'habitude d'utiliser Internet.

On peut proposer des ressources sélectives de plusieurs façons : soit avec des liens hypertextes entre différents sujets, soit en définissant très précisément les sujets pour permettre les recherches. Pour cela, les bibliothèques ont besoin d'outils et de pouvoir disposer d'un moyen officiel d'obtenir des informations.

On peut également utiliser l'informatique pour proposer de nouvelles offres à nos clients. à Stuttgart, la bibliothèque publique travaille sur un projet financé par la Commission européenne pour créer des ressources Internet attrayantes pour les enfants. C'est un projet qui adapte le contenu de la bibliothèque à un service multimédia et qui contribue aussi à l'enseignement du multimédia aux enfants. Internet et les services en ligne constituent le plus grand défi pour les bibliothèques publiques. Toutes les bibliothèques publiques doivent avoir un accès au Net accessible au public.

Je souhaiterais aussi vous parler de l'utilisation interne des nouvelles technologies. Avant de proposer de nouveaux services, il faut disposer d'un nouvel environnement technique. En Allemagne, la première bibliothèque à proposer tous ces services fut la bibliothèque de Paderborn, à la fin des années quatre-vingt. C'est une ville de taille moyenne. La médiathèque de Stuttgart est également un bon

exemple. Aujourd'hui, un grand nombre de bibliothèques publiques proposent un ou deux terminaux pour accéder à Internet, mais aussi des postes de travail disponibles pour une utilisation publique.

### **Un nouvel environnement technologique**

On peut proposer des services traditionnels avec une nouvelle image et beaucoup de bibliothèques essayent de donner une nouvelle présentation à leurs fonds. Les réactions de nos clients sont très positives et notre expérience nous incite à continuer. Les bibliothèques distinguent par exemple maintenant les fonds des grandes bibliothèques centrales et ceux des petites filiales. Le slogan « vive la petite différence » nous a permis d'atteindre un bon niveau de satisfaction des clients ciblés.

Bien sûr, les services courants (validation, stockage et diffusion

des informations) peuvent être également améliorés et accélérés par la technologie. L'accès aux réseaux étant maintenant facilité, un contrôle géographique est possible. C'est aussi un aspect de la mondialisation de nos services. Désormais, les prêts entre bibliothèques ne généreront plus de longues périodes d'attente.

Nous sommes également obligés d'éduquer nos utilisateurs mais, au lieu de leur montrer comment utiliser nos vieux catalogues à cartes, on les forme à l'utilisation de la nouvelle technologie pour leurs propres besoins.

Cependant, le point de vue technologique n'est pas le seul à être important. Il ne suffit pas de dire à l'utilisateur sur quelle touche il faut appuyer mais il faut aussi lui expliquer quel est le média le plus approprié à ses besoins. Il faut donc prendre en compte la formation de l'utilisateur pour lui

permettre d'accéder aux informations. Tout cela prend du temps et nous avons à Brême, des étudiants en informatique qui donnent des cours et organisent des stages pour nos utilisateurs. La bibliothèque de Cologne doit aussi nous fournir des informations plus détaillées.

### **Un partenariat avec des fournisseurs d'informations**

Avec des ressources financières réduites, il faut aussi chercher des partenaires. L'informatique implique une coopération avec des bibliothèques de types différents et avec d'autres institutions du patrimoine. Les bibliothèques veulent être partenaires de services en ligne. En Westphalie, par exemple, nous avons donné le jour cette année à un projet qui propose un système partagé de catalogage entre les bibliothèques publiques et les bibliothèques de recherche. En Basse-Saxe, nous avons créé un

catalogue combiné qui comprend toutes les catégories de bibliothèques. Puisque nous n'avons pas de centralisation d'informations, je pense que c'est à chaque institution d'être un centre de ressources pour l'information en ligne.

Les bibliothèques publiques doivent assumer de nouveaux rôles pour créer des informations et les évaluer même lorsqu'elles proviennent d'autres fournisseurs. Elles doivent aussi travailler dans une communauté de fournisseurs d'informations, en partenariat avec d'autres associations – et même en dehors de la structure traditionnelle des services d'une bibliothèque – afin de fournir des informations aux personnes qui les recherchent et qui ne disposent pas de moyens privés de les obtenir.

Nous avons de nouveaux projets concernant les concepts de bibliothèques régionales, de bibliothèques écoles... Il existe aussi un projet à long terme sur l'évaluation des performances des bibliothèques, de l'administration à la gestion.

### **Vers une nouvelle gestion des institutions publiques**

Un mouvement de réforme de l'administration publique est né en Allemagne au début des années quatre-vingt-dix. La motivation principale de cette réforme était le manque de budget, partant du principe qu'avec des gens plus compétents, on peut produire un service plus efficace, à moindre coût. On parle maintenant de gestion de la qualité, de gestion de la performance et des coûts, de gestion commerciale des institutions, de gestion par objectifs, etc. La gestion maintenant est la nouvelle fonction du directeur de bibliothèque qui doit devenir un organisme d'apprentissage très flexible, tout le personnel devant être sensibilisé à ce nouveau concept.

Les bibliothèques publiques constituent souvent des projets pilote. Le dernier développement de ces projets est l'autonomie des bibliothèques vis-à-vis de la municipalité. La bibliothèque publique est devenue une entreprise publique et les bibliothécaires se situent désormais à un niveau commercial. Dortmund et Cologne ont déjà pris cette voie et Brême sera la prochaine bibliothèque « entrepreneur ».

Quels bénéfices et quels avantages peut-on espérer tirer de cette autonomie ? Tout d'abord, une plus grande souplesse financière, sans régulations budgétaires ou fiscales. Personne n'ergotera plus sur nos dépenses. Les bibliothèques décideront elles-mêmes de leurs actions en accord avec leurs objectifs. Par ailleurs, la transparence des coûts permettra de connaître le détail des dépenses par poste et la manière d'influer sur la structure des budgets, cela devrait permettre de mieux piloter les bibliothèques en termes de ressources et de dépenses. Bien sûr, les bibliothèques publiques allemandes essayent également de lever des fonds privés pour accroître leurs budgets mais de mauvaises expériences nous ont alertés sur la ligne de démarcation très étroite qui existe entre les cadeaux et les pots-de-vin !

### **Un personnel plus qualifié**

L'impact de la technologie de l'information et de la communication sur le travail des bibliothécaires est assez considérable. Le personnel doit être plus qualifié. C'est un fait unique dans l'histoire de notre profession. En raison des restrictions budgétaires, on ne peut pas recruter tout le personnel dont nous avons besoin et nous devons former le personnel plus ancien aux nouvelles compétences. La pertinence de ce problème a été

pleinement reconnue et des efforts ont été faits dans ce sens. Certaines des plus grandes bibliothèques ont la possibilité de mettre sur pied des formations internes efficaces et, de fait, moins coûteuses, mais si l'on compare tous ces efforts avec les besoins existants ils ne constituent qu'une goutte d'eau dans la mer. Il faut prendre des mesures à l'échelle nationale pour continuer de qualifier, de renforcer les compétences professionnelles des bibliothécaires.

## Perspectives d'avenir

Quelles sont donc les perspectives d'avenir pour les bibliothèques publiques en Allemagne ?

Nous avons beaucoup changé en trente ans. Qu'est-ce qui nous attend à l'aube de ce nouveau millénaire ? La bibliothèque a un rôle culturel, un rôle social, un rôle de

communication en tant que centre d'informations, centre multimédia, centre de formation continue. À partir de l'an 2000, on verra apparaître les cyberbibliothèques, des lieux virtuels, nœuds de la société de l'information. Toutes ces innovations montrent que les bibliothèques publiques se développent toujours parallèlement aux besoins de la société. Et l'avenir sera à nous si nous réagissons à temps et de manière appropriée aux besoins tels qu'ils sont exprimés pour suivre les changements qui interviennent dans la société.

Je terminerai avec deux citations qui résument cet état d'esprit. La première est très sérieuse. La page d'accueil de notre association de bibliothécaires, propose une nouvelle devise par semaine. Ainsi : « L'avenir sera radieux pour ceux qui pourront filtrer et traiter les informations, les transformer en

connaissance et en savoir. Ce sont eux qui formeront l'avenir de la gestion du savoir. » La deuxième citation est issue du concours que nous avons organisé et dont je vous ai parlé. Elle exprime un autre rôle clé de la bibliothèque en insistant sur les compétences sociales de notre profession. Je conclurai là-dessus. « J'ai besoin de ma bibliothèque, parce que j'aime la bibliothécaire ! »

Note :

Ce texte a été précédemment publié dans *Regards croisés et perspectives. Bibliothèques publiques en Europe*, BPL/Centre Pompidou, 2000, 224 p.