



IFLA
2005
OSLO

World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

"Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

Conference Programme:

<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

octobre 3, 2005

Code Number: 109-F
Meeting: 141 Public Libraries

Les bibliothèques publiques au Danemark et le service d'information numérique et en ligne : de quoi s'agit-il ?

Knud Schulz & Rolf Hape
Aarhus Public Libraries
Denmark

Traduction française : **Françoise Hecquard**
Directrice de la Bibliothèque départementale des Yvelines,
France
Email : fhecquard@cg78.fr

La stratégie danoise pour la société de l'information

La stratégie nationale pour la société de l'information a été adoptée en 1995¹. Cette stratégie était établie sur le concept d'une société apprenante, attentive, d'une part, à la compétition, d'autre part à des valeurs générales comme le libre accès à l'information, la solidarité, afin d'empêcher l'apparition d'un fossé entre ceux qui sont doués pour l'information et ceux qui le sont moins. Appréhender les bibliothèques comme des acteurs dans la mise en œuvre de la société de l'information était une idée évidente, bien qu'imprécise, et provenait de l'élaboration relativement tardive, en 2000, d'une stratégie bibliothéconomique, au moment où une nouvelle charte sur les bibliothèques était adoptée. Cette charte sur les bibliothèques obligeait essentiellement celles-ci à proposer tous les types de supports et un libre accès à Internet à leurs usagers. Cela voulait dire une augmentation des dépenses de 21,5 millions d'euros pour les bibliothèques publiques pendant 3 ans, jusqu'à atteindre un total de dépenses d'environ 263,8 millions d'euros (2002).

Durant une période de moins de 10 ans, les bibliothèques publiques danoises ont pu totalement réorganiser leur production de services (servuction) en mettant à contribution les technologies de l'information. Une association de carotte et de bâton a mené ce développement : des budgets toujours en baisse parallèlement aux possibilités offertes par les nouvelles technologies et Internet ont mis en évidence la nécessité d'élaborer des stratégies à long terme, basées sur haut niveau de self-services pour le consommateur associés à une démarche d'externalisation et une grande attention portée à la formation du personnel.

La capacité des bibliothèques à mettre en place de nombreux postes d'accès à Internet, des postes en libre-service, des robots de tri, des OPAC interactifs avec service de recherche et de réservation, et beaucoup d'autres services, a été un des résultats de cette réorganisation. De plus, plus de supports traditionnels, comme les livres et les journaux, ont pu être complétés par de nouveaux supports comme les cd-rom, les DVD, les jeux vidéos, les livres électroniques, la musique et les films numérisés ; de nombreuses formations ont été proposées aux usagers. Alors, comment tout cela a-t-il pu intervenir sans aucune ressource financière supplémentaire ?

L'infrastructure des TIC

Pour atteindre l'objectif affirmé de créer des produits et services sur Internet, il était indispensable que les bibliothèques publiques soient reliées aux réseaux qui connectaient déjà tous les services municipaux.

Par exemple, les bibliothèques locales ont été connectées au réseau d'Aarhus dès 1997. 235 stations de travail en accès libre sont actuellement connectées au « réseau rouge », un secteur particulier du réseau qui est dédié à l'utilisation d'Internet par les citoyens, via les bibliothèques. En conséquence, chacun peut accéder à Internet quand il fréquente la bibliothèque. Le réseau d'Aarhus a été mis à jour pendant l'été et l'automne 2004 pour un débit de 100 Mb, ce qui permet aux bibliothèques de proposer des services utilisant un flux sonore et vidéo de grande qualité. Le dispositif a été étendu et modernisé à plusieurs reprises.

Avec l'arrivée d'Internet, une fusion des systèmes dédiés aux bibliothèques et des possibilités d'Internet s'est progressivement opérée au Danemark. Depuis 1999, il est possible de chercher, réserver, commander des livres et d'autres produits via le Web sur la plupart des OPAC de bibliothèques. Depuis 2001, les bibliothèques publiques et les bibliothèques de recherche danoises prennent part à un système national de diffusion des objets matériels à partir d'un catalogue collectif. Ce système permet aux utilisateurs d'accéder au catalogue collectif via Internet, de commander n'importe quel livre et de se le voir livré gratuitement dans la bibliothèque la plus proche (www.bibliotek.dk).

Comme cela a été le cas pour d'autres organisations ayant pour objet la diffusion de la connaissance, Internet a signifié une révolution pour la plupart des bibliothèques. Depuis lors, mettre à jour les pages Web et faire en sorte qu'elles soient de plus en plus pertinentes pour l'utilisateur, en bref se concentrer sur le contenu, a été une démarche systématique.

Les services gratuits

Les bibliothèques publiques danoises fournissent au public l'un des programmes les plus complets en Europe en matière de services documentaires virtuels utilisant Internet. Plus de 40 services spécifiques – tous gratuits – sont disponibles et ce nombre est toujours en augmentation. À Aarhus, plus de 140 000 personnes ont un code d'accès pour l'utilisation des postes en libre service et du service de recherche et de réservation de documents par Internet. Plus de 60 000 usagers reçoivent par email régulièrement des notifications pour l'arrivée de livres réservés, des avis de parution pour des magazines électroniques réalisés sur abonnement par les bibliothèques, des news, des avis de nouvelles acquisitions de livres ou autres supports.

Le nombre de connexions sur le serveur des bibliothèques publiques d'Aarhus est supérieur à 24 millions par an. Les connexions ne proviennent pas seulement des habitants d'Aarhus mais aussi du territoire national, elles sont par conséquent représentatives d'une partie de la population danoise. Environ 60% des connexions correspondent à des recherches sur l'OPAC, des requêtes et réservations de documents. Le reste correspond à des connexions sur divers services utilisant Internet, dont certains sont brièvement décrits ci-dessous.

Les bibliothèques danoises fournissent gratuitement au public des PC avec accès Internet, incluant services de messagerie et de chat. Un des buts est d'atteindre le ratio d'un poste Internet pour 1 000 habitants, ce à quoi parviennent beaucoup de municipalités. Messagerie et chat sont principalement utilisés par les enfants et les adolescents, dont beaucoup sont issues des populations immigrées. Dans ce segment spécifique d'utilisateurs, les filles sont majoritaires. Les plus grandes bibliothèques centrales sont souvent équipées de hubs, ce qui veut dire que les usagers peuvent apporter leur propre ordinateur portable et accéder au système documentaire de la bibliothèque, aux bases de données, aux ressources Internet etc.

Les salles de travail – en accès libre pour tous – sont câblées et disposent d'écrans de vidéo projection pour Internet. Les séances Internet hebdomadaires gratuites, ciblées pour divers groupes d'utilisateurs (par ex. personnes âgées ou enfants) ou pour les personnes s'intéressant à des sujets particuliers (par ex. des thèmes comme le voyage, la recherche d'emploi, les questions de santé) rencontrent beaucoup de succès, de même que les formations d'usagers d'une durée variable pouvant aller jusqu'à 5 jours.

Les bibliothèques danoises ont mis en place de nombreux services coopératifs, qu'on a appelés *Bibliothèques sur le Net*. Cette offre de services est fondée sur le fait que les bibliothèques, en tant qu'institutions publiques, ne sont pas des concurrentes sur un marché mais des partenaires et que, grâce à Internet, elles peuvent maintenant collaborer plus étroitement. Pour les utilisateurs, cela ne fait pas de différence dès lors que le service est fourni. La logique inhérente à ce type de prestations est clairement visible avec Q & A, dans le cadre duquel plus de 50 bibliothèques publiques, universitaires et de recherche partagent la charge d'un service accessible 7 jours sur 7 et assuré de 8h du matin à 10h du soir presque tous les jours.

Parmi les services au public utilisant Internet, on trouve *FINFO* (www.finno.dk), un système d'informations pour les réfugiés et les immigrés qui donne accès à de

précieuses données sur la société en 11 langues et offre des liens contrôlés vers de l'information provenant de 45 pays. Maintenant, plus de 70 communes danoises collaborent à la réalisation de ce service, sous les auspices de la Bibliothèque d'Etat.

Litteratursiden (www.litteratursiden.dk) est un autre service conçu collectivement par les bibliothèques publiques danoises. C'est un portail de littérature présentant au public les écrivains de fiction danois contemporains, proposant sur abonnement des actualités littéraires, des articles sur des ouvrages récents, des articles sur et par des écrivains, des critiques littéraires rédigées par des bibliothécaires, des débats, des contacts avec son bibliothécaire. Le magazine électronique est publié tous les quinze jours et possède plus de 1 800 abonnés. Chaque nouveau numéro est annoncé par un email aux utilisateurs, avec un lien hypertexte vers les titres des articles.

Les services consacrés à l'histoire locale ont du succès auprès des usagers – pas seulement au Danemark, mais aussi à l'étranger, dans les pays ayant une tradition d'immigration danoise, comme les USA et le Canada. Avec l'aide de bénévoles, les bibliothèques publiques ont enregistré sur le réseau les vieux recensements de la population, les comptes rendus de mariage et les anciens registres d'état-civil (<http://www.folketimidten.dk>). Une base de données d'anciennes photos historiques tombées dans le domaine public (www.danskebilleder.dk) est réalisée collectivement par six bibliothèques publiques danoises.

Les bibliothèques publiques se renforcent grâce au développement du réseau national danois de services documentaires. Beaucoup de bibliothèques s'impliquent en tant que maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, productrices ou co-productrices de services comme le *Guide Internet des bibliothèques publiques* (www.fng.dk), le service documentaire national Q & A (www.biblioteksvagten.dk), le service collectif national des bibliothèques pour enfants sur Internet (www.dotbot.dk) et divers autres services.

Une association « chapeau » a été créée pour regrouper les bibliothèques publiques travaillant sur Internet. L'idée est de constituer une structure susceptible de prendre en charge les questions concernant les communes travaillant en réseau ou de manière transversale, telles que les relations avec l'Etat, les questions de copyright etc.

Des courts-métrages numérisés, des films d'histoire locale et des films éducatifs sont diffusés gratuitement par le réseau aux écoles publiques, aux collèges et lycées et aux bibliothèques dans la région d'Aarhus via Internet et, à partir de juin 2004, par fibre optique : www.bibcast.dk. À partir de 2004, des fichiers de musique numérisée sont diffusés gratuitement par Internet aux usagers des bibliothèques. Ce service national appelé *Musique des bibliothèques sur le Net*, <https://www.bibliotekernesnetmusik.dk>, propose plus de 120 000 morceaux aux utilisateurs, à partir du moment où ils sont inscrits dans une bibliothèque qui fait partie du consortium (plus de 120 bibliothèques en font actuellement partie). Le plus intéressant s'agissant de ces services n'est pas les possibilités techniques qu'ils offrent mais la percée décisive qu'ils représentent dans les négociations avec les ayants droit. Les droits sont payés par la bibliothèque.

Les compétences des utilisateurs et des usagers

Il s'est révélé nécessaire pour les bibliothèques de développer les compétences de leur personnel en matière de TIC, d'une part pour leur donner la possibilité d'accompagner les utilisateurs, d'autre part pour les rendre capables de participer à l'enrichissement de l'information par la sélection et la qualité de l'évaluation et des commentaires sur les ressources utiles d'Internet.

Ce développement de compétences a également concerné des contributions à l'élaboration de nouvelles méthodes de travail interne utilisant les TIC, ainsi qu'une ambition affirmée de créer des dispositifs pensés pour rendre les utilisateurs autonomes. Par conséquent, en un laps de temps de moins de 5 ans, beaucoup de bibliothèques au Danemark ont largement évolué, de services principalement assurés par le personnel à un concept de self-service qui, dans certains cas, permet à plus de 90% des questions et réponses d'être gérées par les utilisateurs grâce à des postes informatiques et des robots de tri, sur la base d'un système intelligent d'échange d'informations.

Convertir le capital humain, ou la « connaissance cachée », en un capital structurel plus utilisable est un objectif important – notamment dans la perspective du changement de générations que les bibliothèques vont expérimenter dans un futur proche. En utilisant des espaces de travail collaboratifs, des agendas partagés, des cartes de compétences et divers autres outils de management de projets, sur intra ou extranet, il a été possible pour le personnel des bibliothèques de travailler efficacement avec des collègues à l'intérieur aussi bien qu'à l'extérieur de leur collectivité.

La formation à distance sur Internet, lancée par les bibliothèques publiques d'Aarhus en 1997 pour les bibliothécaires danois, est un exemple de construction de compétences nouvelles. Cette opération est devenue un succès sur le plan national et ces cours ont été développés et traduits pour être utilisés dans le cadre d'un projet européen pour les pays baltes appelé *DELICIS* (Distance Education for Librarians : Creating an Information-Competence Society = Formation à distance pour les bibliothécaires : Concevoir une société compétente dans le domaine de l'information).

Un autre élément stratégique dans l'usage d'Internet par les bibliothèques est l'implication de la « société civile » dans le développement de ressources. Les utilisateurs constituent une part vitale des services, pas seulement en tant que cible du service mais, pour une large part, en tant que co-producteurs de ce service. Il n'aurait pas été possible par exemple de créer *Recensements sur le Net* si de nombreux bénévoles n'y avaient pas participé en apportant leur aide dans la conversion des vieux recensements en format numérique.

De la même manière, de jeunes bénévoles, regroupés en association comme les *Surfeurs du Net* ou l'équivalent, ont contribué à la réalisation de pages d'accueil pour les enfants et les jeunes, au moment même où des représentants des usagers travaillaient comme conseillers actifs dans la réalisation de *FINFO*, le système d'information électronique destiné aux réfugiés et immigrés, et de diverses autres bibliothèques virtuelles.

Les bibliothèques publiques danoises sont des institutions publiques modernes avec un haut niveau de décentralisation et d'autogestion, régies par des buts et des objectifs politiquement validés. Cela, associé à une longue tradition de management de projet et de changement, de développement de compétences et de travail en réseau, est probablement la raison pour laquelle il a été possible d'impliquer de si nombreuses bibliothèques dans divers projets de développement. Par ailleurs, l'habitude d'utiliser et renforcer son propre savoir-faire et les défis constamment renouvelés peuvent également expliquer pourquoi le turnover est très faible dans le personnel des bibliothèques publiques danoises.

Le Danemark est souvent considéré comme un modèle dans le domaine de la croissance des sociétés modernes bâties sur l'information et la connaissance. Étant une relativement petite nation de 5,4 millions d'habitants, plutôt bien pourvue sur le plan des ressources économiques, et localisée géographiquement dans un coin calme du monde, le Danemark ne devrait pas être suspecté d'avoir des problèmes sociaux majeurs. Et pourtant il en a ! La principale question sociopolitique concerne les immigrés et les réfugiés du reste du monde qui sont venus au Danemark ces deux dernières décennies. Dans une nation traditionnellement mono culturelle, cela a créé pas mal de tensions pendant le processus de transformation en une société ouverte, multiculturelle et multiethnique. La législation est devenue plus ferme et plus restrictive pour les réfugiés et les immigrés et la tolérance générale de la société envers ces groupes de citoyens n'est pas toujours très élevée. Dans le processus d'assimilation et d'intégration de ces diverses populations (environ 12% de la population totale d'Aarhus, jusqu'à 70-80% dans la population plus dense des environs), les valeurs sur lesquelles se fondent les bibliothèques publiques sont précieuses.

Une société construite sur la connaissance, qui rassemble tous les citoyens et fournit l'accès à l'apprentissage et à l'information, en soutenant l'alphabétisation électronique autant que l'alphabétisation générale, devrait bien sûr également contribuer à l'intégration et au développement sociaux des citoyens moins favorisés que les Danois de souche qui ont vécu là depuis des siècles. Le personnel et la direction des bibliothèques publiques d'Aarhus se sentent certainement obligés d'offrir à leurs usagers des services de pointe utilisant les technologies de l'information les plus récentes. Et nous avons la chance d'avoir obtenu du succès en allant dans ce sens car nous avons pu enregistrer environ la moitié de la population totale de réfugiés et d'immigrés comme utilisateurs inscrits de nos bibliothèques. Cela implique que l'utilisation de la bibliothèque par ces groupes d'usagers est comparable avec celle, relativement importante, qu'en font les Danois d'origine.

Voici un certain nombre d'axes de réflexion importants sur lesquels se concentrer dans le futur :

- Rendre visible et promouvoir le concept et le rôle des bibliothèques publiques en tant qu'institutions assurant un accès libre et égalitaire à l'information dans une société de la connaissance, moderne et organisée en réseau ;
- Fonder sur les bibliothèques publiques en tant que « socialisatrices à mi-voix » l'intégration sociale des immigrants et réfugiés dans une société complexe ;

- Développer le rôle de la bibliothèque en tant que lieu ouvert d'apprentissage pour ceux qui, moins privilégiés, ne sont pas bien formés ou suffisamment fortunés ;
- Développer de nouveaux services documentaires utilisant Internet, des connexions mobiles et à haut débit, en faisant de cette manière évoluer la bibliothèque d'un fonctionnement essentiellement basé sur l'imprimé à un fonctionnement véritablement basé sur le multimédia.

ⁱ En 1995, la politique adoptée a été mise en place sous la forme d'un plan d'action appelé : *Fra vision til handling – Info Samfundet 2000* (De l'idée à l'action – La société de l'information en 2000) <http://www.fsk.dk/fsk/publ/it95/>, mais les recommandations concernant le rôle des bibliothèques n'ont été développées qu'en 1997, dans un rapport ministériel (*UBIS*), qui a conduit à une nouvelle charte des bibliothèques en 2000.

<http://ix.db.dk/006/opl%A6g,%20noter%20m.m/ubis.doc>