

Les services au public : les prestations de la BPI du centre Pompidou

Autor(en): **Diament, Nic**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): **15 (2000)**

Heft 11

PDF erstellt am: **01.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-769013>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Jugendamt angeboten. An regelmässigen Terminen werden ausserdem die Playstation und die Nintendo-Station von Studenten der Medienpädagogik betreut.

FAZIT

Die herkömmliche Ausleihbibliothek ist langfristig gesehen ein Auslaufmodell. Bibliotheken müssen sich vom Medien- zum Serviceprovider weiterentwickeln, wenn sie ihre gesellschaftliche Stellung behalten wollen. Neue Dienste bringen einen grossen Imagegewinn, auch wenn sie anfangs nur von wenigen genutzt werden. Der technologische Wandel bietet jedoch auch eine grosse Chance zu weiterem Wachstum: Nutzen wir sie, denn dann wird die Bibliothek auch in einer völlig vernetzten Welt Bestand haben!

contact:

Frank Daniel, StadtBibliothek Köln
daniel@stbib-koeln.de
<http://www.stbib-koeln.de>

Anmerkung der Redaktion: Beim vorliegenden Text handelt es sich um das Script zum Vortrag, den Frank Daniel am 21.9.2000 am BBS-Kongress 2000 in Montreux gehalten hat.

- ¹ S. http://www.nua.ie/surveys/how_many_online
- ² S.a. Sammlung von Netzpublikationen bei der Deutschen Bibliothek <http://deposit.ddb.de/index.htm>
- ³ <http://www.netlibrary.com>
- ⁴ Wie z.B. die Brockhaus-Enzyklopädie bei <http://www.xipolis.net>
- ⁵ Vgl. Ulrich Moeske, Harald Müller, Horst Neisser: Zur Zukunft der Öffentlichen Bibliotheken. Die europäische Reform des Urheberrechts

- bedroht die Existenz von Bibliotheken. In: Buch und Bibliothek 51 (1999) H.5, S. 312-317
- ⁶ <http://www.stbib-koeln.de>
 - ⁷ <http://www.lexis-nexis.com>
 - ⁸ Vgl. <http://www.stbib-koeln.de/internet>
 - ⁹ Vgl. <http://www.digibib-nrw.de>
 - ¹⁰ <http://www.hbz-nrw.de>
 - ¹¹ <http://g2.www.dortmund.de/Kultur/Bibliotheken/index.htm> oder <http://www.dortmund.de> → Kultur
 - ¹² <http://www.duesseldorf.de/kultur/buecherei/index2.html>
 - ¹³ Ausführliche Darstellung bei Stock Wolfgang G.: Professionelle Informationsvermittlung in einer Öffentlichen Bibliothek. In: Password 5 (1999), 26-30 sowie in den beiden eigenen Berichten in Buch und Bibliothek 51 (1999) H. 7/8 und 50 (1998) H. 4 – abzurufen unter <http://www.stbib-koeln.de/profil>
 - ¹⁴ S. <http://www.stbib-koeln.de/angebote/host-link.htm>
 - ¹⁵ Vgl. <http://wissen.kgst.de>
 - ¹⁶ S. a. <http://www.stbib-koeln.de/angebote/express.htm>
 - ¹⁷ S. <http://www.stbib-koeln.de/angebote/lieferd.htm>
 - ¹⁸ S. <http://www.stbib-koeln.de/virtbib/>

LES SERVICES AU PUBLIC: LES PRESTATIONS DE LA BPI DU CENTRE POMPIDOU

Conférence de Nic Diament

La Bibliothèque Publique d'Information (BPI) du Centre Pompidou s'est ouverte en 1977, mais de récentes rénovations architecturales ont engendré des modifications des services et d'autres facteurs importants. Cette bibliothèque, qui ne pratique que la consultation sur place sur tous les supports, a connu un succès fulgurant qui lui vaut aujourd'hui une fréquentation de 10 000 lecteurs par jour. Ce flux d'utilisateurs, généré par la situation centrale de la bibliothèque, ainsi que ces heures d'ouvertures très larges, a engendré un changement notable au niveau de son accès. En effet, un système de file d'attente a été instauré, en vue de limiter le nombre de personnes pouvant être au même moment dans la BPI. Ce nombre maximum est calqué sur le nombre de sièges, qui a été fixé à 2000 personnes.

Ce phénomène de file d'attente a néanmoins des effets que Nic Diament qualifie de pervers, à savoir: le sentiment d'autosatisfaction qu'ont les bibliothécaires à voir une file d'attente de gens prêts à attendre facilement une heure pour accéder aux services. Dans ces

conditions, il est difficile de se motiver pour rechercher des moyens pour attirer les lecteurs. De plus, quand la bibliothèque est «pleine», et que les utilisateurs sont tous en train d'«utiliser», les bibliothécaires s'ennuient.

Un autre phénomène auquel on ne pense pas toujours, est celui de la viscosité du flux; plus les lecteurs auront attendu pour entrer dans la BPI, plus ils auront tendance à y rester, pour «rentabiliser» leur attente. Un dernier effet pervers est celui qui dit «qu'un public chasse l'autre»; en effet, une fréquentation accrue du nombre d'étudiants à la BPI, due à divers facteurs extérieurs, signifie que certains lecteurs ne peuvent calquer leurs habitudes de fréquentation sur ce groupe particulier d'utilisateurs, et que les bibliothécaires doivent s'adapter aux demandes de ce groupe particulier, dans une certaine mesure.

Répondre aux attentes du public

On ne peut ignorer que la BPI répond à certaines attentes du public, et que le nombre accru d'utilisateurs entraîne d'autres interrogations, à savoir com-

ment répondre de manière satisfaisante aux demandes de la masse, sans pour autant laisser tomber les demandes individuelles. Certaines réponses ont pu être trouvées dans des modifications architecturales qui facilitent l'accès aux services, mais il est clair que dans ce contexte, il ne sera jamais possible d'avoir assez de services pour satisfaire tout le monde (postes informatiques avec Internet, sièges confortables).

Mais les rénovations ont permis de revoir certains services pour les rendre encore plus performants. Par exemple, en renforçant la présence des bibliothécaires auprès du public; bien que la BPI soit relativement autonome dans son fonctionnement, il est important d'avoir une présence constante pour le public, que ce soit dans des bureaux d'information très visibles, spécialisés par domaines de connaissance, ou par des équipes mobiles qui hantent les rayons pour répondre aux demandes spontanées des lecteurs.

Compte rendu: David Ghiandoni,
apprenti I+D