

1. Les services de la bibliothèque publique

Principes directeurs édictés par l'IFLA/UNESCO (Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions, Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture) :

Définition de la bibliothèque publique

"La bibliothèque publique, clé du savoir à l'échelon local, est un instrument essentiel de l'éducation permanente, d'une prise de décisions indépendante et du développement culturel de l'individu et des groupes sociaux." (Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique - 1994)

Une bibliothèque publique est une organisation créée, soutenue et financée par la communauté, soit par les autorités locales, régionales ou nationales, soit à travers quelque autre forme d'institution communautaire. Elle donne accès au savoir, à l'information et aux oeuvres de l'imagination grâce à une série de ressources et de services qui sont également accessibles à tous les membres de la communauté sans distinction de race, de nationalité, d'âge, de sexe, de religion, de langue, de statut physique (invalidité), économique (avec ou sans emploi) et éducationnel.

Buts de la bibliothèque publique

Les bibliothèques publiques ont pour objet principal de fournir des ressources et des services dans tous les types de médias pour répondre aux besoins des individus et des groupes en matière d'éducation, d'information et de développement personnel, ceci incluant la détente et le loisir. Elles jouent un rôle important dans le progrès d'une société démocratique en donnant aux individus accès à une large gamme de savoirs, d'idées et d'opinions.

Education

"Faciliter l'étude individuelle ainsi que l'enseignement formel à tous les niveaux" (Manifeste)

Information

"La bibliothèque publique est, par excellence, le centre d'information local, où l'utilisateur peut trouver facilement toutes sortes de connaissances et d'informations" (Manifeste)

Développement personnel

"Favoriser l'épanouissement créatif de la personnalité." (Manifeste)

Enfants et jeunes

"Créer et renforcer l'habitude de la lecture chez l'enfant dès son plus jeune âge." (Manifeste)

Développement culturel

Focaliser le développement culturel et artistique de la communauté, contribuant ainsi à former et à maintenir l'identité culturelle de celle-ci.

Rôle social

Lieu de proximité contribuant à la création de liens sociaux et de rencontres.

Principes fondamentaux

Liberté d'information

"Les collections et les services ne doivent être soumis ni à une forme quelconque de censure idéologique, politique ou religieuse, ni à des pressions commerciales." (Manifeste)

Accès pour tous

Services ouverts à tous et non réservés à un groupe à l'exclusion des autres.

Gratuité

" Les services de la bibliothèque publique sont en principe gratuits."(Manifeste)

2. Les missions d'un responsable de bibliothèque publique

Afin que la bibliothèque rende au mieux les services attendus, il convient de :

- **Identifier les usagers potentiels**

La bibliothèque publique a pour objectif de servir tous les citoyens et tous les groupes.

Les personnes de tous âges et à toutes les étapes de la vie :

- Les enfants
- Les adultes
- Les individus et les groupes ayant des besoins particuliers :
 - Les personnes handicapées
 - Les personnes ne pouvant quitter leur foyer
 - Les personnes hospitalisées...
- Les institutions au sein de la collectivité :
 - Les organismes sociaux, éducatifs, culturels, associatifs

- **Analyser les besoins dans la communauté**

Il importe de savoir qui utilise le service de bibliothèque et qui ne le fait pas.

Il convient également de collecter et d'analyser les données qui permettent d'identifier les besoins des individus et des groupes de la communauté auxquels la bibliothèque est en mesure de répondre.

- **Définition des services aux usagers**

A partir des besoins recensés, la bibliothèque publique doit établir des priorités et formuler une stratégie pour le moyen et le long terme dans les domaines suivants :

- service de prêt de livres et autres médias
- service d'information et de documentation
- actions de promotion du livre et de la lecture
- actions en partenariat avec les acteurs locaux (collèges, écoles, centre culturel, crèche...)
- services hors les murs (portage à domicile...)...

- **Mise en œuvre des services à apporter**

La mise en œuvre du projet de politique de lecture publique se décline à plusieurs niveaux :

- aménagement ou réaménagement des espaces
- organisation des conditions d'accueil : horaires d'ouverture, règlement intérieur, accueil des scolaires...
- élaboration d'une charte documentaire et d'une politique de gestion des collections
- organisation du travail interne et coordination des activités de l'équipe en fonction des objectifs du service
- mise en place de services complémentaires pour le prêt (mise en ligne du catalogue, création de boîtes à l'extérieur pour le retour des documents en prêt en dehors des heures d'ouverture, portage à domicile...) et la promotion du livre et de la lecture (actions d'animation et de communication...)
- mise en œuvre d'un plan de communication : réalisation de supports de communication (plaquette, bulletin, marque page, site Internet), rédaction d'articles dans la presse locale, utilisation d'un panneau d'affichage...
- collectage et analyse des statistiques d'activité

- **Implication des usagers**

Les usagers doivent être impliqués dans le développement des services :

- en les interrogeant, sous forme d'enquête, sur les services qu'ils utilisent et dont ils ont besoin
- en mettant en place des boîtes à idées et/ou une procédure de réclamation

Qualités et compétences d'un responsable de bibliothèque :

- compétences bibliothéconomiques
- connaissance des technologies de l'information et de la communication
- connaissances littéraires et bon niveau de culture générale
- compétences organisationnelles pour planifier, organiser, mettre en oeuvre, gérer et évaluer les services de bibliothèque et d'information afin que ceux-ci répondent aux besoins des usagers
- capacité à établir et à gérer un budget
- sens du service public et du travail en équipe
- capacités relationnelles
- capacité à coopérer sur des projets en partenariat

Le responsable de la bibliothèque doit être en capacité de fournir à la collectivité employeur un compte rendu annuel d'activité comportant les éléments suivants :

- l'analyse du contexte territorial et des besoins
- l'identification des priorités et des objectifs
- la définition des stratégies pour atteindre ces buts
- le bilan des réalisations de l'année
- l'évaluation des résultats de l'année
- projets pour l'année suivante

Exemples d'indicateurs pour l'évaluation des actions menées (à définir en fonction de leur pertinence sur le territoire considéré) :

- Nombre de prêts par habitant
- Nombre de visites de la bibliothèque par habitant
- Nombre d'inscriptions en pourcentage de la population
- Nombre de prêts par secteur (jeunesse, adulte...)
- Nombre d'accès aux services électroniques et autres matériels non imprimés
- Nombre de documents par habitant
- Indicateurs qualitatifs : enquêtes de satisfaction des usagers, demandes de renseignements satisfaites
- Indicateurs comparatifs : données statistiques de référence par rapport à d'autres bibliothèques comparables et fiables.