

**Zeitschrift:** Arbido  
**Herausgeber:** Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz  
**Band:** 15 (2000)  
**Heft:** 11

**Artikel:** Serviceleistungen für das 21. Jahrhundert : die Angebote der Stadtbibliothek Köln  
**Autor:** Daniel, Frank  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-769012>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 12.04.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# SERVICELLEISTUNGEN FÜR DAS 21. JAHRHUNDERT

## DIE ANGEBOTE DER STADTBIBLIOTHEK KÖLN

von Frank Daniel

Was haben Videos, CD-ROMs, Bücher, Musik-CDs, Zeitungen, DVDs, Zeitschriften, Noten, Karten und Spiele gemeinsam? Richtig: Alle diese Medien gehören zum Standardangebot einer Öffentlichen Bibliothek. Aber noch eine weitere Gemeinsamkeit gibt es: Die auf diese Weise angebotenen Inhalte findet man mittlerweile – losgelöst von ihrer physikalischen Form – auch im Internet! Das Internet als Distributionsmedium für Texte, Bilder, Töne, Filme macht den herkömmlichen Medien starke Konkurrenz und entwickelt sich zum alles umfassenden Vertriebskanal – das Schlagwort «Medienkonvergenz» ist in aller Munde. Aber auch ohne Internetfernsehen sind Online-Banking, Reisebuchungen, Informationssuche, Chatten, E-Mails, Surfen, Versteigerungen und elektronischer Einkauf für viele bereits Alltag. Fast 30% der Deutschen und 50% der Schweizer sind schon online, weltweit sollen es bereits 300 Millionen Menschen sein<sup>1</sup> – Tendenz exponentiell steigend. Zwar ist momentan der Vertrieb von kostenpflichtigen Inhalten über das Web für die breite Bevölkerung noch die Ausnahme, doch dies wird sich wohl bald ändern. Schon macht das Schlagwort vom I-Commerce die Runde. Die digitale Signatur verspricht Rechtssicherheit beim elektronischen Einkaufsbummel und auch Kleinbeträge können auf komfortable Weise automatisch abgebucht werden.

Wie ist angesichts der oft beschworenen «digitalen Revolution» die Rolle der Bibliotheken einzuschätzen? Sie bieten immerhin einen sorgfältig ausgewählten Medienbestand, sind gut sortiert, der Kunde wird persönlich betreut und konkurrenzlos preisgünstig ist es auch. Das Internet andererseits ist immer geöffnet, den Zugang hat man nicht nur zu Hause sondern mit dem WAP-Protokoll sogar überall, mit UMTS wird es überhaupt keine Beschränkungen mehr geben. Informationen gibt es je nach Anbieter fast in Echtzeit und nichts ist ausgeliehen, sondern alles (fast) immer verfüg-

bar – wer im Auskunftsdienst arbeitet, kann davon nur träumen. Allerdings gibt es auch Kritisches anzumerken: Qualitätsinhalte gibt es zum Teil nur gegen Bezahlung, und allenthalben wird die schlechte inhaltliche Erschließung beklagt. Ausserdem weiss jeder wahrscheinlich aus eigener Erfahrung, wie unbeholfen manche Bibliothekskunden mit dem Internet umgehen. Trotzdem: Werden wir in Zukunft eigentlich noch gebraucht, wenn jeder unserer Kunden über das Web selbst auf das Wichtigste zugreifen kann?

### NEUE AUFGABEN

Die hier nur kurz skizzierte Entwicklung stellt schon jetzt an Bibliotheken neue Anforderungen. Die klassischen bibliothekarischen Funktionen wie Informationsversorgung, Bestandsauswahl, Medienarchivierung und -ausleihe erscheinen dabei in neuem Licht.

So muss allen Bürgerinnen und Bürgern weiterhin der Zugang zu allen öffentlich verfügbaren Informationen offen stehen – auch zu denjenigen, die nur noch im Online-Vertrieb erhältlich sind. Die Bibliothek sollte diesen Zugang anbieten für alle,

- die es sich finanziell nicht leisten können (soziale Komponente),
- die sich mit der Technik nicht auskennen oder gezielte Navigationshilfe benötigen (demokratische Komponente)
- die keine Zeit oder Lust haben, selbst Informationen zu suchen (Dienstleistungskomponente)

Das Lektorieren von Inhalten bekommt im Internet-Zeitalter eine ganz neue Dimension – es wird nicht mehr ausgewählt und angeschafft, sondern zu vielen Dokumenten lediglich der Weg gewiesen. Die Bibliothek kann ihre Kunden bei der Informationssuche unterstützen durch

- allgemeine Navigationshilfen
- erschliessende Linklisten
- gezielte Empfehlungen einzelner Angebote
- thematische Präsentationen
- selbsterstellte Angebote
- integrierte Benutzeroberflächen für den einfachen Parallel-Zugang zu einer Vielzahl von Einzeldatenbanken und -verzeichnissen.

Web-Dokumente fristen eine eher flüchtige Existenz und sind ausserdem leicht veränderbar. Bibliotheken behalten im Kontext des Internets daher ihre wichtige Funktion als Archivierungsinstitutionen. Dauerhaft nicht mehr aktive Dateien aufzubewahren ist allerdings eher die Aufgabe von National- und wissenschaftlichen Bibliotheken<sup>2</sup>, gegebenenfalls auch von wissenschaftlichen Verlagen, die das Internet ja bereits zum Direktvertrieb ihrer Fachzeitschriften nutzen. Denkbar wäre es immerhin, dass die Öffentliche Bibliothek lokal oder regional relevantes WWW-Material abspeichert und aufbewahrt.

Bisher ist es eine der Hauptaufgaben Öffentlicher Bibliotheken, Medien in vielfältiger Form bereitzustellen und zu verleihen. Analog zum herkömmlichen Verleih ist das zeitlich befristete Zurverfügung-Stellen von Dateien nicht nur denkbar, sondern mittlerweile schon Realität, nämlich bei der amerikanischen Firma *netLibrary, Inc.*<sup>3</sup>. Ausserdem bieten viele wissenschaftliche Verlage mittlerweile ihre Fachzeitschriften direkt über das Web an. Entweder kann der Zugang zu einer einzelnen Zeitschrift oder zum Gesamtangebot pauschal subskribiert werden, oder man bezahlt pro Artikel Beträge bis zu 30 \$ im Pay-per-view-Verfahren. Beides ist für Studierende und Privatnutzer zu teuer.

### WEITERE TEXTE ZUM DOSSIER «BBS-KONGRESS 2000»

- ➔ vgl. ARBIDO 10/2000
- ➔ <http://www.bbs.ch>



Bilder einer Ausstellung ...



... in Montreux 2000 (Fotos: Marianne Tschäppät)

Die Bibliothek muss daher wie bisher schon bei den Printmedien auch im elektronischen Bereich als Vermittlerin fungieren, die teilweise recht beträchtlichen Lizenzkosten übernehmen und die Bereitstellung organisieren. Dabei gibt es allerdings ein Problem: In Öffentlichen Bibliotheken kann prinzipiell jeder Mitglied werden. Universitätsbibliotheken mit ihrem fest definierten Nutzerkreis haben es bei den Lizenzverhandlungen mit den Verlagen weitaus einfacher als ihre öffentlichen Schwestern, die leider keine Campuslizenzen erwerben können. Ausserdem besteht bei den Publikumsverlagen natürlich ein grosses Interesse daran, Veröffentlichungen von allgemeinem Interesse per Internet direkt selbst an den Mann oder die Frau zu bringen<sup>4</sup>.

### WEITERE TENDENZEN

Doch die Bibliotheken sehen sich im Spannungsfeld weiterer Herausforderungen. Die Kundenerwartungen steigen: Das Angebot muss aktuell und immer verfügbar sein, Informationen möchte man mundgerecht serviert bekommen, Nutzerschnittstellen sollen einfach gestaltet und leicht zu nutzen sein, aber trotzdem komplizierte Recherchen erlauben, und kosten darf es natürlich auch nichts.

Der wachsende Informationsmarkt ist ein weiteres Problem: Es herrscht Informationsüberfluss und viel Überflüssiges wird produziert – sowohl im Print- als auch im digitalen Bereich. Da sich das Wissen nicht in gleichem Masse vermehrt

wie die Publikationen, haben wir mit immer mehr Redundanzen zu kämpfen. Hinzu kommt, dass die einmal erworbenen Inhalte immer schneller veralten und die Bezugspreise in weit höherem Masse als die Inflationsrate ansteigen. Schliesslich ist eine erhebliche Verschärfung des Urheberrechts absehbar – zumindest für elektronische Veröffentlichungen<sup>5</sup>. Generell aber ermöglichen die digitalen Medien den Anbietern, die Nutzungen genau zu kontrollieren und, falls gewünscht, auch einzuschränken – im Printbereich war dies so nicht machbar.

### PROFIL DER STADTBIBLIOTHEK KÖLN

Wie wir in Köln uns diesen Problemen stellen und welche neuen Dienstleistungen auf Grund dieser Entwicklungen konzipiert worden sind, möchte ich nun im Folgenden schildern. Zunächst aber einige Kennzahlen zur Einrichtung selbst: Die Bibliothek wurde 1890 gegründet und hat zurzeit 230 Mitarbeiter/innen auf 186 Stellen. Der Etat inklusive Gebäudemieten umfasst 24,5 Millionen DM bei einem Kostendeckungsgrad von gegenwärtig 15%. Das Bibliothekssystem umfasst neben der Zentralbibliothek zwölf Stadtteilbibliotheken, die Medienbibliothek im MediaPark, vier Bücherbusse, zwei Literaturarchive und eine spezielle Abteilung für Blinde und Sehbehinderte.

Die Bibliothek ist voll automatisiert (ALSi), es existieren separate Netze für Internet, CD-ROM und Bürokommuni-

kation. Mit einem Bestand von rund einer Million Medien werden jährlich rund 3,2 Millionen Entleihungen erzielt. Immer mehr Kunden besuchen die Bibliothek zur Nutzung vor Ort, im Gesamtsystem summiert sich dies auf über 8000 Besucher täglich. In den letzten Jahren ist die Zahl der aktiven Mitglieder um 20 Prozent gestiegen. Etwa ein Drittel der Kölner Bevölkerung nutzt die verschiedenen Angebote der Bibliothek, zu denen beispielsweise über 200 Veranstaltungen pro Jahr zählen. Aber auch virtuell werden wir besucht: Der bibliothekseigene WWW-Server<sup>6</sup> bearbeitete im August (dieses Jahres, Red.) 94 000 Seitenabfragen.

### NEUE ANGEBOTE IM EINZELNEN

Natürlich besteht ein Grossteil unserer täglichen Arbeit in Köln weiterhin darin, die anfangs aufgezählten Medien auszuwählen, zu katalogisieren, aufzustellen, zu verleihen und dafür zu sorgen, dass wir sie auch wiederbekommen. Aber in den letzten Jahren sind immer mehr Dienstleistungen dazugekommen, die über die traditionelle bibliothekarische Arbeit hinausgehen. Wir sind Informationszentrum, Schulungs- und Beratungseinrichtung zugleich, stellen die erforderliche Technik bereit und bieten Unterstützung beim Umgang mit ihr. Wir machen Serviceangebote wie Auftragsrecherche und Dokumentenbeschaffung und erstellen eigene Inhalte für die Publikation im Web. Nicht zuletzt haben wir in der Stadt eine wichtige Funktion als Kulturveranstalter und Kommunikationsort. Dies alles geschieht, um sich rechtzeitig auf die Veränderungen im Informations- und Medienmarkt einzustellen und für unsere Kunden weiterhin attraktiv zu bleiben.

### 1. Informationszentrum

Als Gegengewicht zur wachsenden Kommerzialisierung des Informationsmarktes bietet die Kölner StadtBibliothek den freien Zugang auch zu digitalen Quellen in Form von Pauschalverträgen für WWW- oder CD-ROM-Nutzung (z.B. auf Zeitungsdatenbanken, 10 000 Datenbanken von Lexis-Nexis<sup>7</sup>, dem Munzinger-Archiv oder der Creditreform Firmen-Datenbank MARKUS). Für die Internet-Nutzung werden keine Gebühren erhoben, lediglich Abspeichern und Ausdrucken ist entgeltpflichtig.

### 2. Technologiecenter

Wer nicht selbst über die notwendige Hardware verfügt, aber trotzdem mit neuen Technologien arbeiten oder diese nur einmal unverbindlich ausprobieren möchte, dem bietet die Bibliothek:

- Internetarbeitsplätze (per 2mb-Standleitung), auch in allen Stadtteilbibliotheken
- Verleih von Modems mit einem 10h-Account (zusammen mit dem Provider NetCologne)
- Workstations mit Scanner (für Grafikbearbeitung, Tabellenkalkulation, Textverarbeitung)
- Konsolenspiele (Nintendo, Sony-Playstation)
- professionelles Videokonferenzstudio (mit vier parallel geschalteten ISDN-Leitungen)
- Test von eBooks (Projekt des Landes NRW, in Vorbereitung)

### 3. Beratungseinrichtung

Beratung und Unterstützung bei der Nutzung neuer Medien und Hilfen bei der Informationssuche haben eine herausragende Bedeutung. Entsprechend gestaltete WWW-Seiten und einfache Benutzeroberflächen bieten Navigationshilfen für Einsteiger und Fortgeschrittene<sup>8</sup>. Bei Bedarf wird vor Ort individuell persönliche Hilfestellung gegeben. Die Vorbereitungen für die Teilnahme an der Digitalen Bibliothek NRW<sup>9</sup> als gemeinsames Projekt mit dem nordrhein-westfälischen Hochschulbibliothekszentrum<sup>10</sup>, der Stadt- und Landesbibliothek Dortmund<sup>11</sup> und den Stadtbüchereien Düsseldorf<sup>12</sup> laufen.

### 4. Schulungszentrum

Computerkenntnis gehört zur Informationskompetenz. Wem der Besuch eines VHS-Kurses zu lange dauert, hat dreimal in der Woche die Gelegenheit, einen

zweieinhalbstündigen Internet-Crashkurs zu absolvieren. Grundlagen, Browser, Suchwerkzeuge und Informationsbewertung werden vermittelt, und in einem Praxisteil können eigene Erfahrungen unter Anleitung gewonnen werden. Dieses niederschwellige und kostengünstige Angebot eignet sich besonders für Neulinge, die zwar einige Windows- aber noch keine Internetkenntnisse haben. Für Fortgeschrittene wird zurzeit ein viereinhalbstündiger Kurs zusammen mit der StLB Dortmund vorbereitet, der sich ausschliesslich der Recherche im Internet widmet.

Ausserdem werden für Gruppen nach Voranmeldung thematisch orientierte CD-ROM-Einführungen angeboten (z.B. Recherche nach Firmenprofilen und Presseartikeln für Bewerbungen), und es stehen Selbstlernplätze (z.B. mit dem 16-teiligen English-Express-Sprachkurs auf CD-ROM) zur Verfügung.

### 5. Servicestelle

Der Rechercheservice der Kölner StadtBibliothek existiert bereits seit 1989 und ist daher eigentlich keine neue Dienstleistung<sup>13</sup>. Er gehört aber mit zu den Angeboten, die in Folge der technischen Veränderungen auf dem Informationsmarkt geschaffen wurden.

Die kostenpflichtige Suche im Kundenauftrag erstreckt sich auf die hauseigenen Quellen, auf Datenbanken kommerzieller Hosts<sup>14</sup>, das Internet und gegebenenfalls auch andere Institutionen, die um Mithilfe gebeten werden. Zu den Kunden gehören Stadtverwaltungen (auf Grund einer Kooperation mit der KGSt<sup>15</sup>), Werbeagenturen, Redaktionen, Freiberufler (Journalisten, Ärzte, Psychologen, Filmemacher), Privatleute (z.B. Bewerber) und Studenten sowie andere Bibliotheken. Der Rechercheservice dient der Wirtschaftsförderung und bietet zugleich einen erschwinglichen Zugang zu Fachinformationen für alle. Zu den in der letzten Zeit recherchierten Themen gehören zum Beispiel:

- Shared Services im Firmenbereich
  - Der Markt für Offsetdruck
  - Analyse von Kinderfernsehsendungen
  - Infos zum «Morbus Stargardt»
  - Revision im Krankenhaus
- ... und am häufigsten Firmen- und Branchenprofile

Die elektronische Express-Bestellung<sup>16</sup> von Aufsätzen und Büchern bei Doku-

mentlieferdiensten (z.B. JASON, SUBITO) und Fachbibliotheken ist ein weiterer Service, der stark genutzt wird. Bereits 15% der Fernleihbestellungen werden auf diese Weise erledigt. Die Teilnahme am JASON-Verbund als Lieferbibliothek ist geplant.

Aber auch wenn etwas nicht elektronisch verfügbar ist, muss der Kunde nicht selbst die Bibliothek aufsuchen: Per Kurier kommen alle Bibliotheksmaterialien auf Wunsch direkt ins Büro oder nach Hause.<sup>17</sup>

### 6. Inhaltsanbieter

In einer virtuellen WWW-Bibliothek<sup>18</sup> werden von Mitarbeiter/innen selbsterstellte Inhalte zu vielen verschiedenen Themen magazinartig präsentiert und kombiniert mit kommentierten Medien- und URL-Tipps. Unter den Themen finden sich zum Beispiel Länderinformationen, Literatur, Pädagogik, Sonnenfinsternis, Raumfahrt, Börse, Recht und Kunst. Manche Angebote wie die Seiten zur afrikanischen und zur italienischen Literatur wurden auch zusammen mit Kooperationspartnern erstellt, die die Inhalte geliefert haben. Die virtuelle Kinderbibliothek wartet mit einer Unterwasser-Welt auf, in der unter anderem Stadtinformationen, Kinder-Links, Spiele und die Ergebnisse von recht zeitaufwendigen Schülerprojekten zu finden sind. Parallel zu einer Veranstaltungsreihe ist ausserdem eine Galerie mit Kölner Kinder- und Jugendbuchautor/innen entstanden.

### 7. Treffpunkt

Nicht zuletzt haben die Einrichtungen der StadtBibliothek Köln schon heute eine wichtige Funktion als sozialer Treffpunkt. Die vorhandenen Computerarbeitsplätze dienen dem gemeinsamen Ausprobieren der neuen Informationstechniken, es werden Veranstaltungen zum Thema Internet und Computerspiele und vor allem auch im Literaturbereich angeboten. Zum zweiten Mal finden dieses Jahr die Kölner Comic-Tage mit Ausstellung, Workshop und Lesungen statt. Bei Lehrern sehr beliebt sind Klassenführungen mit integrierter Interneteinführung, was vor allem die Medienbibliothek anbietet. Im KiViF-Projekt ist eine Modellvideothek für Kinder und Jugendliche verbunden mit medienpädagogischen Angeboten entstanden. Computerspielnachmittage an vernetzten PCs werden zusammen mit dem

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.

- <sup>1</sup> S. [http://www.nua.ie/surveys/how\\_many\\_online](http://www.nua.ie/surveys/how_many_online)
- <sup>2</sup> S.a. Sammlung von Netzpublikationen bei der Deutschen Bibliothek <http://deposit.ddb.de/index.htm>
- <sup>3</sup> <http://www.netlibrary.com>
- <sup>4</sup> Wie z.B. die Brockhaus-Enzyklopädie bei <http://www.xipolis.net>
- <sup>5</sup> 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
- <sup>6</sup> <http://www.stbib-koeln.de>
  - <sup>7</sup> <http://www.lexis-nexis.com>
  - <sup>8</sup> Vgl. <http://www.stbib-koeln.de/internet>
  - <sup>9</sup> Vgl. <http://www.digibib-nrw.de>
  - <sup>10</sup> <http://www.hbz-nrw.de>
  - <sup>11</sup> <http://g2.www.dortmund.de/Kultur/Bibliotheken/index.htm> oder <http://www.dortmund.de> → Kultur
  - <sup>12</sup> <http://www.duesseldorf.de/kultur/buecherei/index2.html>
  - <sup>13</sup> 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>
  - <sup>14</sup> S. <http://www.stbib-koeln.de/angebote/host-link.htm>
  - <sup>15</sup> Vgl. <http://wissen.kgst.de>
  - <sup>16</sup> S. a. <http://www.stbib-koeln.de/angebote/express.htm>
  - <sup>17</sup> S. <http://www.stbib-koeln.de/angebote/lieferd.htm>
  - <sup>18</sup> S. <http://www.stbib-koeln.de/virtbib/>

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

## Conférence de Nic Diamant

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 Diamant 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