

<b>Zeitschrift:</b>	Arbido
<b>Herausgeber:</b>	Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz
<b>Band:</b>	15 (2000)
<b>Heft:</b>	11
<b>Artikel:</b>	Les services au public : les prestations de la BPI du centre Pompidou
<b>Autor:</b>	Diament, Nic
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-769013">https://doi.org/10.5169/seals-769013</a>

### **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:** 05.02.2026

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

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 Medienzum 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.

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 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 se 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*