

BRANCHER LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU ROYAUME-UNI : LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) ET LEURS RÉPERCUSSIONS SUR LES COMMUNAUTÉS

Margaret Kinnell (Evans) et Anne Morris
Department of Information Science
Loughborough University
Loughborough LE11 3TU
RU

Courriel : **m.evans@lboro.ac.uk**
 a.morris@lboro.ac.uk

Sommaire

Les ressources électroniques dont disposent les services de bibliothèque publique sont maintenant au cœur des préoccupations de la classe politique et des milieux concernés au Royaume-Uni. Le rapport intitulé *New library: the people's network* (Library and Information Commission, 1997) indiquait clairement que le réseautage des bibliothèques publiques est essentiel si l'on veut que ces dernières participent au développement communautaire. Le document se propose d'évaluer les activités présentes et futures entreprises dans les bibliothèques publiques du Royaume-Uni en matière d'accès électronique, en se basant sur les résultats d'études récentes portant sur les répercussions des technologies de l'information et des communications (TIC) sur le rôle des bibliothèques publiques. Des projets comme *Electronic Serials in Public Libraries* et *Social Impact of Public Libraries*, entre autres, sont particulièrement importants, puisqu'ils ont permis d'approfondir bon nombre des questions soulevées par l'étude *Review of public library services in England and Wales* (1995), menée pour le compte du gouvernement. La question de la mesure des effets socio-économiques sur les communautés s'est révélée particulièrement préoccupante, et des projets portant sur les techniques de bilan social et d'auto-évaluation pour les bibliothèques publiques sont également examinés. Le document présente un survol des activités dans ce secteur au Royaume-Uni, du point de vue des chercheurs ayant collaboré avec des responsables de bibliothèques.

INTRODUCTION : LES COMMUNAUTÉS ET LES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE ET DE DOCUMENTATION EN ÉVOLUTION

Le changement est devenu la norme au sein du secteur public au Royaume-Uni. Des changements rapides et profonds ont donc servi de toile de fond à la prestation de services dans les bibliothèques publiques, tout comme dans les secteurs de l'éducation, de la santé, des loisirs

et des services sociaux. Économie, rendement et efficacité sont les mots d'ordre qui sous-tendent l'orientation du secteur public depuis 1979. Ces concepts, d'abord introduits par les gouvernements conservateurs successifs, sont aujourd'hui repris sous la bannière – « Best Value » – de l'actuel gouvernement travailliste. Cette obligation de rendre des comptes imposée au secteur public a eu pour origine les critiques formulées à l'encontre de services mal ciblés, ruineux et qui ne semblaient pas répondre aux besoins de la communauté (Leach, 1993). Au cours des années 1970 et 1980, un public consommateur plus conscient de ses droits s'est mis à exiger une meilleure efficacité de la part de services publics financés par ses impôts, mais gratuits à l'usage.

Ces nouveaux impératifs et cette volonté de changement ont donné lieu aux mesures suivantes :

- obligation imposée aux services publics de se soumettre à des « études de marché » (pour comparer leur efficacité à celle des organisations du secteur privé);
- restructuration des pouvoirs locaux au Royaume-Uni au moyen d'une refonte complète amorcée par le *Local Government Act* de 1992, dont le but était d'assurer une prestation de services plus directe à la population. Les changements ont été plus rapides au pays de Galles et en Écosse qu'en Angleterre, mais la réorganisation en nouvelles structures autonomes est maintenant pratiquement terminée dans l'ensemble du Royaume-Uni. Dans bien des cas, les bibliothèques publiques ont été intégrées dans une structure de gestion locale plus restreinte;
- priorité accordée à la qualité des services de gestion grâce à une meilleure planification stratégique et organisationnelle, au ciblage de la clientèle et à l'assurance de la qualité (Brockman, 1997). Le gouvernement central s'est doté d'un programme clair en matière d'assurance de la qualité avec la publication, en 1991, d'une charte du citoyen (« Citizen's Charter ») qui prêche en faveur de la responsabilisation des autorités publiques. (Grande-Bretagne, 1991).

Outre qu'ils doivent faire face à l'utilisation de la technologie par une plus grande partie de la population et au changement dans la façon de transmettre l'information, les services de bibliothèque et de documentation ont dû également adopter une approche entrepreneuriale pour la prestation de leurs services, maintenant considérés comme essentiels (Kinnell and MacDougall, 1997). Ces changements ont été apportés en conformité avec les nouvelles attentes exprimées par la population. Les services de bibliothèque font partie d'organisations qui ont connu de grands bouleversements à la suite de restructurations et de remaniements intensifs, et qui ont adopté une approche beaucoup plus centrée sur le client. Les changements apportés aux structures de gestion locales ont amené la création de nouvelles structures pour les bibliothèques publiques, qui comportent des points de service plus nombreux, mais plus petits – et qui sont souvent intégrés à des services de loisirs, communautaires ou artistiques. Cette approche a permis de renforcer l'orientation communautaire des bibliothèques.

L'ESSOR DES TIC ET LEURS RÉPERCUSSIONS SUR LES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE ET DE DOCUMENTATION

Rôle des TIC dans les services de bibliothèque publique

Les changements survenus dans la manière de diffuser l'information et dans la nature des collections, y compris l'adoption de sources électroniques, ainsi que dans les attentes des utilisateurs, ont également nécessité un réexamen en profondeur des orientations des bibliothèques. La synergie entre les secteurs de l'information et des médias s'est

considérablement intensifiée sous l'effet de la révolution des TIC. D'importants projets ayant vu le jour récemment au Royaume-Uni dans le domaine des nouveaux médias, des nouvelles technologies, des services basés sur les technologies de l'information et de la gestion moderne doivent être examinés dans ce contexte d'évolution rapide.

Des appels ont été lancés de divers milieux en faveur du réseautage des bibliothèques publiques au Royaume-Uni afin d'aider ces dernières à répondre aux nouvelles attentes de la population dans cet environnement plus prioritaire et concurrentiel. Les bibliothèques devront aussi faire la preuve de leur valeur pour demeurer un joueur privilégié en matière de diffusion de l'information. Trois raisons principales ont été avancées en faveur de l'essor du rôle des bibliothèques publiques dans le domaine des TIC :

- assurer l'égalité d'accès – les bibliothèques publiques occupent une place privilégiée pour assurer à tous les citoyens du Royaume-Uni un accès égal aux TIC et aux ressources électroniques;
- définir la place des bibliothèques – les bibliothèques publiques doivent continuer à élaborer des services d'information basés sur les TIC et contribuer à la mise en place de réseaux pour assurer leur avenir;
- offrir plus que la simple accessibilité – les bibliothécaires possèdent des compétences particulières qui leur permettent d'agir à titre de médiateurs entre les usagers et la technologie et d'offrir un accès structuré aux ressources électroniques et au contenu des réseaux.

Certaines initiatives ont déjà vu le jour aux niveaux européen et national. En 1995, l'Union européenne a lancé un important projet – PubliCA (action concertée pour les bibliothèques publiques) – qui vise à approfondir les questions touchant le rôle des bibliothèques publiques dans la société de l'information (<http://www.croydon.gov.uk/publica>). Les principaux objectifs de PubliCA sont les suivants :

- stimuler la participation coordonnée des bibliothèques publiques au programme des bibliothèques ainsi que la création de nouveaux services en rapport avec la société de l'information;
- aider la Commission européenne à faire en sorte que les bibliothèques publiques profitent pleinement des résultats obtenus dans le cadre d'autres projets du même type;
- réduire les écarts qui existent entre les bibliothèques publiques des États membres.

Au niveau national, le projet EARL a pour objectif de promouvoir le rôle des bibliothèques publiques dans la prestation de services de bibliothèque et de documentation au sein du réseau. Le projet EARL est un consortium de bibliothèques du Royaume-Uni qui offre une aide aux responsables de bibliothèque et propose un modèle de services en réseau. Il offre également une liste de discussion électronique et un excellent site Web qui donne accès à des sources d'information intéressantes pour les bibliothèques publiques (<http://www.earl.org.uk>). Le travail du projet EARL visant l'élaboration d'une structure nationale de réseau et la coordination à l'égard de la création de contenus fait également écho aux recommandations du rapport de la Library and Information Commission intitulé *New library: the people's network*, qui précise que la nouvelle technologie et le réseautage des bibliothèques sont essentiels si l'on veut que les bibliothèques jouent un rôle significatif dans le nouveau monde de l'information, du savoir et de l'apprentissage en réseau (Library and information Commission, 1997).

La Library and Information Commission (LIC) a été créée en 1995 par le Department for Culture, Media and Sport. Il s'agit d'une commission nationale d'experts chargée de conseiller le gouvernement sur toutes les questions touchant les services de bibliothèque et de documentation. Elle offre également un soutien financier à la recherche de qualité et à sa diffusion. Le rapport de la LIC, *New library: the people's network*, fait état de la vision qui préside au réseautage de l'ensemble du système des bibliothèques publiques (c'est-à-dire 4 200 bibliothèques permanentes et autres points de service) et des problèmes pratiques qui y sont associés. Les principaux thèmes abordés concernant le contenu et le service sont les suivants :

- l'éducation et l'éducation permanente;
- l'information et les installations qui permettent aux citoyens de participer à la société;
- les affaires et l'économie, la formation et l'emploi;
- l'histoire et l'identité de la communauté;
- la bibliothèque numérique nationale (National Digital Library).

Un rapport publié en novembre 1998 par la LIC, *Building the New Library Network*, présente des propositions fermes pour passer à l'action. Il propose des plans pour l'établissement du réseau, de son contenu et de la formation nécessaire. La nomination récente (mai 1999) de Chris Batt, ancien bibliothécaire de l'arrondissement de Croydon – l'un des services de bibliothèque les plus avancés du Royaume-Uni en matière de technologies de l'information – au poste de coordonateur pour la mise en place d'une infrastructure Internet dans les services de bibliothèque publique, est un pas dans la bonne direction. De nombreux documents ont été présentés à l'appui des thèmes susmentionnés, tel que le rapport déterminant du Library and Information Services Council for England sur les services pour enfants, *Investing in children*. Ce rapport indiquait clairement qu'il est du devoir des bibliothèques publiques

« de répondre aux besoins et aux attentes des enfants en matière d'information, qu'il s'agisse de livres ou de tout autre média, quelle que soit la technologie employée. Les bibliothèques doivent reconnaître que les enfants sont de plus en plus cultivés en informatique et que leurs attentes sont grandes en ce qui concerne l'utilisation de l'ordinateur dans les bibliothèques et l'accès rapide à l'information » (Library and Information Services Council, England, 1995).

Autre point à souligner, la LIC se réfère à des études internationales et à des énoncés de politique de la Communauté européenne et d'ailleurs, lesquels font unanimement état d'un sentiment d'urgence à se préparer à l'avènement de la société de l'information (Library and Information Commission, 1997, 122). Le rapport Bangemann (Bangemann, 1994) a ouvert la voie à la formulation de bon nombre de ces politiques nationales – dont celles de l'Allemagne (Council for Research, Technology and Innovation, 1995; Federal Ministry of Economics, 1996). La LIC en est arrivé à la conclusion étonnante que tous les pays d'Europe partagent la même conception d'une société de l'information basée sur l'éducation permanente. Tous s'accordent à reconnaître que l'obstacle le plus important est le manque d'accès universel à l'autoroute de l'information, d'où l'importance de mettre en réseau les services de bibliothèque publique dans le cadre du réseautage des autorités locales, et de les relier aux autres secteurs, y compris :

- les autres services en ligne du secteur public;

- les services commerciaux en ligne et Internet;
- les services utilisant le réseau superJANET et d'autres services semblables dans le secteur de l'enseignement supérieur.

Besoins communautaires

Toutefois, d'autres conceptions se font jour au Royaume-Uni en ce qui concerne l'instauration de l'accès universel, et particulièrement le choix des points d'accès. Peu de temps avant la publication du rapport *New library: the people's network*, le National Working Party on Social Inclusion (INSINC), qui se composait de représentants d'IBM et de la Community Development Foundation (un organisme caritatif), s'est élevé contre le choix des bibliothèques publiques comme lieu naturel de ce qu'il a appelé des « Community Resource Centres » (National Working Party on Social Inclusion, 1997). Cette façon de voir, qui va à l'encontre du point de vue exprimé dans le rapport de la LIC et de l'avis du gouvernement selon lequel les bibliothèques doivent être à l'avant-garde de la société de l'information, repose sur le constat que les bibliothèques publiques n'ont pas réussi à gagner la faveur d'une portion suffisante de la population. En effet, l'étude *Review of the public library service in England and Wales* (Aslib, 1995), entreprise à la demande du gouvernement, a permis de démontrer une sous-utilisation des bibliothèques par certains groupes socio-économiques. L'INSINC est donc d'avis que, bien que la participation des bibliothèques doit être sollicitée, la responsabilité des Community Resource Centres doit être confiées à d'autres organismes qui jouent un rôle plus important au sein de la collectivité.

Il s'agit là d'un point important qui trouve écho dans un ouvrage récent portant sur le rôle des bibliothèques publiques au sein des communautés ethniques (Roach et Morrison, 1998). Un autre programme de recherche très important traitant de l'impact social des bibliothèques publiques, aborde également cette question. Composé d'une série de projets connexes, il a été mis sur pied conjointement par la Community Services Group of the Library Association, la Community Development Foundation, l'université de Sheffield et l'université Comedia and Loughborough. Ce programme a mis en lumière la nécessité pour les bibliothèques de démontrer leur pertinence à l'égard de tous les groupes communautaires pour que leurs soient confiés les investissements considérables requis pour mettre sur pied un réseau d'information à la fine pointe et pour continuer à élargir leurs fonctions de service. Ces projets ont été financés par la British Library afin de déterminer la place qu'occupent les bibliothèques dans la vie des gens. Ils donnent suite à un rapport récent, moins indulgent que par le passé, portant sur le désengagement des bibliothèques envers certains groupes communautaires et sur le besoin d'offrir d'autres services que le prêt de livres (Greenhalgh, Worpole et Landry, 1995; Matarosso, 1998). Il ne suffit plus de limiter le rôle des bibliothèques publiques à l'éducation et au perfectionnement, au service des entreprises, de la communauté locale et des jeunes (Department of National Heritage, 1997). Les bibliothèques doivent maintenant *prouver* leur pénétration du marché, c'est-à-dire de l'ensemble de la communauté qu'elles sont censées desservir selon la loi (Kerslake et Kinnell, 1997).

Dans le cadre du projet de l'université de Sheffield portant sur l'impact social des bibliothèques publiques et sur les méthodes permettant de comprendre cet impact au moyen de bilans sociaux, il a été établi que les bibliothèques jouent un rôle essentiel pour assurer l'égalité d'accès aux groupes qui disposent de ressources limitées, comme les personnes âgées, les handicapés ou les membres de minorités ethniques :

« La plupart des avis récents sur le rôle des bibliothèques indiquent que les bibliothèques publiques ont le devoir d'assurer l'égalité d'accès à la mine de renseignements, aux idées et aux œuvres d'imagination. Nous sommes d'avis que la gestion d'un service public passe par la gestion de l'équité sociale. » (Linley et Usherwood, 1998, 85).

Mais les bibliothèques publiques ne peuvent plus tenir pour acquis que ce rôle est accepté d'office.

C'est ici que s'établit le lien entre le rôle que les bibliothèques doivent jouer dans la révolution des TIC et la mise en place de nouvelles approches de gestion qui accordent la plus grande importance à l'obligation de rendre des comptes aux usagers. Les résultats d'une enquête menée dans le réseau des bibliothèques publiques indiquent que ces dernières contribuent de façon importante à la vie des gens dans tous les domaines abordés par *New library: the people's network*. Il s'agit maintenant d'en faire clairement la démonstration – tant aux politiciens qu'aux utilisateurs.

QUALITÉ ET EFFICACITÉ

À l'image de l'entreprise privée, les bibliothèques et les services documentaires accordent une place très importante à la gestion de la qualité ou, comme certains se plaisent à l'appeler, à l'« amélioration permanente ». Le secteur des bibliothèques et de la documentation a toujours été en mesure de bien évaluer son impact sur le milieu à l'aide d'indicateurs quantitatifs (nombre de documents prêtés, nombre d'utilisateurs, etc). Par contre, il réussit moins bien à démontrer sa valeur et à adapter ses services aux besoins de sa clientèle – ce dont les bibliothèques ont grand besoin aujourd'hui (Kinnell, 1997). Presque tous les indicateurs de la « santé » des bibliothèques publiques du Royaume-Uni montrent un déclin à cet égard (Audit Commission, 1997). Le nombre des bibliothécaires professionnels a chuté de 1,34 par 10 000 habitants en 1990-1991 à 1,17 en 1995-1996; l'effectif total est passé de 5 à 4,6 et les points de service ouverts 45 heures et plus, de 865 à 738 (Library and Information Statistics Unit, 1998). La mise au point d'indicateurs qualitatifs crédibles et l'adoption de nouvelles méthodes de gestion dans les bibliothèques publiques – et dans d'autres secteurs – sont devenues une activité importante en matière de recherche et de développement. Un grand nombre de projets de bibliothèques ont vu le jour en Grande-Bretagne depuis deux ans (Brockman, 1997), et des travaux de recherche ont été entrepris récemment – en particulier l'étude conjointe Loughborough-Sheffield portant sur les outils d'auto-évaluation à l'usage des bibliothèques publiques, qui vient tout juste d'être terminée (Jones, Kinnell et Usherwood, 1999), ainsi que l'étude de l'université de Sheffield sur l'impact social des bibliothèques (Linley et Usherwood, 1998), qui a donné lieu à la mise au point d'une méthodologie de contrôle qualitatif.

GESTION DES TIC : *Les périodiques électroniques dans les projets de bibliothèques publiques*

Les chercheurs travaillant à la fois dans les domaines des TIC et de la gestion de la qualité ont estimé qu'il faut entreprendre d'autres études sur la création de services particuliers répondant aux besoins de la population, en plus des études déterminantes portant sur la gestion de la qualité. Un projet, qui a été réalisé à l'université de Loughborough entre juin 1997 et juin 1998, a donc été mis sur pied dans le but de rassembler de l'information et des données à l'intention

des gestionnaires de bibliothèques publiques et de leur fournir ainsi un contexte pour la prise de décisions stratégiques en ce qui concerne les collections et les périodiques électroniques. En se concentrant sur un format en particulier, il a été possible de centrer la recherche sur la question de la prestation de services qui répondent à la demande grandissante des communautés ayant trait à la diffusion de documents électroniques de qualité (Brunskill, Kinnell, McKnight et Morris, 1998).

Selon cette recherche, pour que les périodiques électroniques, ou tout autre format électronique, puissent être véritablement utiles aux communautés desservies par les bibliothèques publiques, ces dernières doivent se doter d'une infrastructure de TIC adéquate. Un sondage postal a été effectué dans le cadre du projet pour mesurer l'investissement déjà consenti par les bibliothèques publiques à l'égard des périodiques électroniques et de l'infrastructure nécessaire pour les traiter. Les résultats indiquent que la plupart des bibliothèques ne possèdent pas encore de collection importante de périodiques électroniques et disposent d'un accès limité (dans certains cas inexistant) à Internet. Seule une infime minorité de services sont branchés (d'où la nécessité de donner suite à l'important projet de réseautage national, conformément aux recommandations formulées dans le rapport *New Library: the people's network*). La plupart des services de bibliothèque n'offraient qu'une poignée de journaux sur CD-ROM, et encore, ces derniers n'étaient souvent disponibles qu'à la bibliothèque centrale. Alors que le réseautage et le branchement à Internet faisaient partie des plans de bon nombre de responsables de bibliothèques, la plupart n'envisageaient pas d'offrir l'accès aux périodiques électroniques par l'entremise d'Internet.

Parmi les problèmes de gestion soulevés par le projet, on trouve les éléments suivants :

Politiques

Aucun responsable de bibliothèque n'a élaboré de politique relative aux périodiques électroniques. Alors que les gestionnaires commençaient à envisager l'établissement de politiques en matière de médias électroniques, et que l'usage des CD-ROM était bien implanté, il est apparu clairement que les gestionnaires de bibliothèque devaient élaborer des plans de service fermes pour rendre possible la mise en place des ressources électroniques.

Personnel

Un grand nombre d'employés avaient conservé leurs anciennes façons de penser en matière de diffusion de l'information. Toutes les personnes interrogées dans le cadre de l'étude de cas se sont montrées préoccupées par la question des périodiques électroniques et des multiples problèmes techniques et pratiques qu'ils supposent. La formation et le perfectionnement du personnel sont donc apparus comme un impératif majeur.

Utilisation et utilisateurs

Alors que les périodiques sur CD-ROM se sont révélés très populaires auprès des utilisateurs et qu'Internet était utilisé dans une certaine mesure dans les bibliothèques, les rapports faisant état de la réaction des utilisateurs étaient simplement anecdotiques. Quant aux réactions et aux besoins des communautés, ils n'ont pas fait l'objet d'un contrôle systématique. Toutefois, il est apparu que les bibliothèques publiques doivent tenir compte des perceptions et des comportements des usagers et du personnel pour la mise en place de ressources nouvelles et innovatrices. Un employé en contact avec le public dans une bibliothèque a résumé la situation

de la façon suivante :

« On doit changer la perception des gens, mais en même temps, en tenir compte en adaptant la technologie à leurs besoins »

Indicateurs de rendement

Les services de bibliothèque, qui sont tenus d'offrir de plus en plus de ressources électroniques, devront se préoccuper de leur rendement dans ce domaine. Les communautés et les organismes de financement auront des attentes grandissantes envers les bibliothèques publiques et leur capacité de fournir efficacement de l'information au moyen des TIC. Bien que les mesures de rendement dans ce domaine ne puissent encore servir à justifier les demandes de financement, il semble qu'il en sera tout autrement dans un avenir rapproché.

CONCLUSIONS

À la lumière des projets de recherche et développement entrepris récemment, il apparaît clairement que certaines questions devront être résolues avant que les bibliothèques publiques du Royaume-Uni puissent répondre aux besoins des communautés au moyen du réseau de TI qu'on a commencé à mettre en place. Comme on l'a mentionné dans l'introduction, l'obligation de rendre compte est un principe essentiel de l'esprit qui anime aujourd'hui tous les services du secteur public du Royaume-Uni. Un des rôles premiers des bibliothèques publiques aujourd'hui est d'assurer l'accès des communautés à l'information, et ce, dans un monde riche en information certes, mais dans lequel l'accès à cette information est dispendieux. Cependant, ce rôle n'est pas encore pleinement assumé en ce qui concerne les ressources électroniques.

On peut résumer les enjeux de la façon suivante :

- besoin d'élaborer des stratégies de création et de prestation de services qui répondent aux besoins des communautés;
- mise en place d'une infrastructure pour assurer l'égalité d'accès;
- création d'un contenu d'information pertinent pour les utilisateurs;
- besoin d'assurer la formation et le perfectionnement du personnel pour qu'il soit en mesure d'offrir les nouveaux services;
- élaboration d'indicateurs de rendement et de moyens de contrôle pour mesurer l'impact des services auprès de la population.

Bien que ces questions soient particulièrement liées au contexte du Royaume-Uni, des études réalisées ailleurs en Europe nous permettent de croire que les bibliothèques canadiennes auront à faire face au même type de problèmes pour la mise en place de services de diffusion de l'information basés sur les TIC. La recherche de solutions Internet pour assurer l'accès à l'information n'échappe pas à la mondialisation.

BIBLIOGRAPHIE

ASLIB. 1995. *Review of the public library service in England and Wales*, Londres, Aslib.

BANGEMANN, M. et coll. 1994. *Europe and the global information society. Recommendations to the European Council* (en ligne), Internet : <http://www.ispo.cec.be/infoforum/pub.html>.

- BATT, C. 1994. *Information technology in public libraries*, 5^e éd., Londres, Library Association Publishing.
- BROCKMAN, J. éd. 1997. *Quality management and benchmarking in the information sector: results of recent research*, London, Bowker Saur.
- BRUNSKILL, K., M. KINNELL, C. MCKNIGHT et A. MORRIS. 1998. *Electronic serials in public libraries*, Londres, British Library Research and Innovation Centre, British Library Research and Innovation Report 118.
- CLINTON, W. J. 1994. Discours sur l'état de l'Union, 25 janvier 1994, Internet : <Gopher:iitf.doc.gov; DIRECTORY:/Speeches, Documents and Papers; FILE: State of the Union Address 1/25/94>.
- COUNCIL FOR RESEARCH, TECHNOLOGY AND INNOVATION. 1995. *The information society: opportunities, innovations and challenges. Assessment and recommendations*, Bonn, Ministère de l'Éducation, de la Science, de la Recherche et de la Technologie.
- FEDERAL MINISTRY OF ECONOMICS. 1996. *Info 2000: Germany's way to the information society* (en ligne), Internet : <http://www.bmwi-info2000.de/gip/programme/info2000/info2000_e.html>.
- GREAT BRITAIN. 1991. *The Citizen's charter - raising the standard*, Londres, HMSO.
- GREENHALGH, L., K. WORPOLE et C. LANDRY. 1995. *Libraries in a world of cultural change*, Londres, UCL Press.
- JONES, K., M. KINNELL et B. USHERWOOD. 1999. *Assessment tools for quality management in public libraries*, Londres, British Library Research and Innovation Centre, British Library Research and Innovation Report 155.
- KERSLAKE, E. et M. KINNELL. 1997. *The social impact of public libraries: a literature review*, Londres, British Library Research and Innovation Centre.
- KINNELL, M. 1997. « Quality management », in G. Mackenzie et J. Feather, *Librarianship and information work worldwide 1996/97*, Londres, Bowker Saur, p. 251-275.
- KINNELL, M. et J. MACDOUGALL. 1997. *Marketing in the not-for-profit sector*, Oxford, Butterworth Heinemann, p. 52-67.
- LEACH, S. 1993. « Local government reorganisation in England », *Local Government Policy Making*, vol. 19, n° 4, p. 35.
- LIBRARY AND INFORMATION COMMISSION. 1997. *New library: the people's network*, Londres, Library and Information Commission.

LIBRARY AND INFORMATION COMMISSION. 1998. *Building the New Library Network*, Londres, Library and Information Commission.

LIBRARY AND INFORMATION SERVICES COUNCIL, ENGLAND. 1995. *Investing in children*, Londres, LISC.

LIBRARY AND INFORMATION STATISTICS UNIT. 1998. *Library and information statistics tables for the United Kingdom 1997*, Loughborough, Loughborough University, Library and Information Statistics Unit.

LINLEY, R. et B. USHERWOOD. 1998. *New measures for the new library: a social audit of public libraries*, Sheffield, University of Sheffield Centre for the Public Library in the Information Society, British Library Research and Innovation Centre Report 89.

MATAROSSO, F. 1998. *Beyond book issues: the social potential of library projects*, Londres, The British Library/Comedia.

ROACH, P. et M. MORRISON. 1998. *Public libraries, ethnic diversity and citizenship*, Warwick, University of Warwick Centre for Research in Ethnic Relations and Centre for Educational Development, Appraisal and Research, British Library Research and Innovation Report 76.