



## World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council

22-27 August 2004  
Buenos Aires, Argentina

Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/prog04.htm>

---

**Code Number:** 163-F  
**Meeting:** 131. Public Libraries with Statistics & Evaluation  
**Simultaneous:** -  
**Interpretation:**

### Les non-usagers : comment les atteindre ?

**ANALÍA CAÑIBANO** and  
**PATRICIA BARGERRO**

(Public Library 'Domingo F. Sarmiento',  
General Villegas, Buenos Aires, Argentina)  
E-Mail: [acanibano @servicoopsa.com.ar](mailto:acanibano@servicoopsa.com.ar)

---

Cet article essaye de montrer le développement du travail en réseau d'une Bibliothèque Publique et Populaire dans une zone rurale comme l'est la petite ville de General Villegas, dans la province de Buenos Aires, en Argentine. Si la bibliothèque a été fondée en 1935, c'est plus récemment dans les années 80 qu'elle a commencé à mettre en œuvre une politique de rapprochement vers de nouveaux usagers, comme les enfants. Au début du XX<sup>e</sup> siècle, elle continue à travailler avec différents publics, un nouveau bâtiment est en construction du fait des activités croissantes, et en outre la bibliothèque est perçue comme un lieu d'apprentissage permanent équipé des technologies les plus récentes. Cette nouvelle étape est guidée par la philosophie de la qualité totale et par le défi de réussir à diminuer la brèche entre ceux qui ont accès aux systèmes modernes d'information et ceux qui restent à l'écart de ses bienfaits.

#### 1. Histoire et localisation de la Bibliothèque Publique de General Villegas

La commune de General Villegas se trouve à 500 km de la ville de Buenos Aires, et compte environ 30 000 habitants, la moitié vivant dans la ville-centre. Le reste de la population se répartit entre des zones rurales et 9 localités de 300 à 2 000 hab. Il y a des établissements d'éducation primaire, secondaire et tertiaire et un Centre municipal d'éducation ouverte (CEAM) qui propose des formations niveau bac ou post-bac à distance via internet.

L'activité principale de la région est l'élevage et dans quelques zones, la production de lait. Il y a une usine moderne d'huile, mais elle n'emploie en permanence que 30 personnes. Les revenus de la population sont liés à ces activités et aussi au commerce et à l'emploi public.

La bibliothèque Domingo F. Sarmiento est née en tant que bibliothèque publique le 25 août 1935, à l'initiative d'un groupe de voisins. Dans les années 60, elle resta sans chef, perdit sa personnalité juridique et, en l'absence de solutions, fut fermée. Elle avait alors 20 000 volumes, qui sont restés abandonnés et ont été en grande partie perdus. En 1966, la municipalité l'a prise en charge et a formé une Commission pour la gérer.

Elle a fonctionné dans divers bâtiments en location jusqu'à ce qu'en 1983 la municipalité inaugure un bâtiment construit pour elle, où elle se trouve encore aujourd'hui, mais un nouvel espace est en construction, adapté à la croissance vertigineuse qu'elle a connu pendant la gestion de Susana Canibano (1983-1998).

Le lieu des années 80 se révéla vite petit, tant pour abriter les collections que pour permettre le développement des nouvelles activités.

Malheureusement, la mort prématurée de Susana a été un traumatisme pour toute la communauté. Son travail la passionnait et elle a transmis sa passion à tous ceux qui ont travaillé avec elle. La bibliothèque a continué à travailler de la même façon ensuite avec Patricia Bargeró (depuis 1998).

Désormais la municipalité mène une politique d'amélioration de la qualité institutionnelle, et la bibliothèque fait partie de ce projet. General Villegas ne conçoit plus aujourd'hui l'éducation ou la culture sans les bibliothèques publiques, et c'est la politique aussi bien des radicaux que des péronistes. Nous avons, en effet, connu des administrations radicalement opposées, mais la bibliothèque a toujours eu leur soutien.

Le cas de la bibliothèque est particulier car elle est Publique, mais aussi Municipale et Populaire. Malgré les nombreuses crises que nous avons l'habitude de vivre, une saine alliance du secteur public et privé rend possible la continuité des institutions. Sinon, elles seraient destinées à une vie éphémère. Ainsi la municipalité prend en charge le paiement des salaires (environ 18 personnes) et l'entretien du bâtiment. Pour sa part, la Commission de Soutien à la bibliothèque est chargée de gérer les ressources pour l'acquisition de matériaux actualisés et subventionner les activités d'extension et culturelles. Il faut compter avec le soutien aussi de la Commission Nationale Protectrice des Bibliothèques Populaires, CONABIP, de la Direction des Bibliothèques de la Province de Buenos Aires et de Bibliothèque Nationale du Professeur.

## 2. Vision de la bibliothèque publique

Comme dit Alejandro Parada, «évoquer Susana sans mâcher ses mots, c'est conjuguer la passion et un goût inconditionnel pour les bibliothèques publiques. C'est aussi imaginer le visage menu et mobile d'un être humain pour lequel l'humble travail de conteur était la parole suprême de la vie. C'est aussi participer, émus et perplexes au miracle de voir la main du bibliothécaire offrir un livre au lecteur : un acte insuffisamment valorisé dans notre société actuelle, consommatrice et pragmatique (PARADA, A., 1999).

Susana était conteuse, et en outre sa rigoureuse formation académique permettait d'organiser toute la bibliothèque, depuis la sélection des documents, le traitement de l'information, le soin de l'utilisateur, avec la collecte de statistiques sur les mouvements quotidiens, l'organisation d'activités de développement, l'accroissement des compétences du personnel, l'administration et même l'évaluation. En 1983, Susana était la seule personne à General Villegas qui avait un diplôme universitaire de bibliothéconomie.

Susana « a été une véritable exploratrice et aventurière de la communauté. Une personne qui savait que les grandes révolutions sont celles qui rendent les êtres humains tolérants et démocratiques, celles qui font peu de bruit. Connaissant bien la réalité de notre pampa, puisqu'elle était née ici, elle a toujours voulu faire ce métier, ce qui est rare chez les adolescents. Elle voulait aller à Buenos Aires étudier le métier de bibliothéconomie pour revenir dans sa région et y développer les bibliothèques, ce qui a été son destin puisqu'en à peine 15 ans ont été créés 9 bibliothèques et développé un véritable réseau aux contacts permanents malgré les distances et les mauvais chemins de terre.

En 1991, dans un travail intitulé « Bibliothèques publiques », présenté pendant les journées d'hommage à Domingo Buonocore, Susana signalait les obstacles qui freinaient le développement de ces institutions : le manque de bibliothécaires professionnels, le manque de conscience au niveau des autorités et de la communauté de la bibliothèque comme service social, l'absence de législation, l'absence de plans, le manque de système de bibliothèques au niveau national, l'inexistence de coopération entre bibliothèques, des collections désuètes, des insuffisances dans l'organisation technique, mauvaise image de la bibliothèque publique victime de l'image d'autres types de bibliothèques dans le pays, l'absence d'une politique équilibrée de développement des bibliothèques.

Et Susana a réussi à dépasser beaucoup de ces obstacles, au niveau local. Par exemple, le manque de bibliothécaires professionnels a été comblé : en 2004, 10 des 18 personnes qui travaillent à la bibliothèque centrale sont bibliothécaires ou bien étudient la bibliothéconomie. Les personnes qui travaillent dans les 9 villages ont aussi suivi des cours. Les autorités et la communauté ont pris conscience de la bibliothèque comme service social, la dotant de ressources matérielles et humaines. En outre, la collection a été actualisée et rendue accessible aux différents publics. Elle a organisé techniquement non seulement la bibliothèque centrale mais aussi celles des villages, promouvant le travail en réseau et impulsant la formation permanente de ses bibliothécaires.

Mais malheureusement au niveau national n'a pas surgi de personnalité au poids politique suffisant pour mettre en avant l'idéal de la bibliothèque, reconnaissant la mission et la fonction de chaque type d'institution. La Bibliothèque Nationale n'a pas eu de directeur formé à la bibliothéconomie, et confond ses missions avec celle d'une bibliothèque publique. La loi fédérale sur l'éducation n° 24195 promulguée en 1993 ne mentionne pas les bibliothèques comme instruments d'éducation. D'un autre côté, la Commission nationale CONABIP ne met pas en avant une politique nationale car son personnel est changé avec chaque changement de gouvernement, même du même parti, ce qui freine le développement des programmes. Il vaudrait mieux que son personnel ne soit pas politique, mais des professionnels techniques qualifiés. Enfin, il manque une législation nationale.

### 3. Importance du leadership.

« Conduire n'est pas la même chose que gérer des gens. Devant la crise de leadership mondial que connaît la société occidentale, l'heure est arrivée de leaders locaux, petits, humains, qui savent transmettre leurs rêves, leurs utopies » (BENNIS, W., 2000)

Susana a été un exemple, elle a fait des bibliothèques de la région de General Villegas des lieux qui permettent de cultiver notre esprit, d'améliorer notre qualité de vie, de faire entrer le livre là où il n'allait jamais.

Les réalisations de Susana nous conduisent à penser aux caractères que doit réunir un bon leader pour mettre en œuvre un projet de cette envergure et pour qu'il perdure dans le temps. Car c'est une caractéristique de nos institutions publiques que tout disparaît avec les changements de gouvernement. En plus, sa disparition précoce nous fait réfléchir sur le rôle de la direction, de la gestion, de celui qui dirige une bibliothèque. Si la personne qui mène le projet disparaît, que se passe-t-il ? D'où l'importance de la formation des cadres qui succèdent.

Si le leadership est une qualité essentiellement attribuable à une personne, elle peut aussi être propre à une équipe pour le développement d'organes et la participation collégiale. « Le leader est la personne capable de libérer l'énergie intérieure des autres êtres humains, pour qu'ils s'efforcent d'atteindre de la façon la plus efficace et confortable possible, les buts qu'ils se sont fixés pour leur propre valorisation et celle des gens qui les entourent. (GENTO PALACIOS, S., 1996)

La fonction de leadership dans une bibliothèque publique peut s'exercer depuis différentes positions ou organes : équipe de direction, Commission de soutien, bibliothécaires. Le directeur ou chef surgit comme une figure active, sans préjudice pour la participation des équipes. Et il est le responsable de la promotion de la qualité. Le leadership de l'équipe de direction résulte de la conjonction des caractéristiques énumérées ci-dessous : charismatique, affectif, anticipateur, professionnel, participatif, culturel, formateur, pédagogue (...)

### 4. Mission et objectifs

#### Mission

La mission de la bibliothèque est de former des lecteurs citoyens, autonomes dans leurs recherches, leurs choix, l'utilisation et la production d'information. Et mettre en commun l'information et les biens culturels à travers des stratégies qui impliquent la participation active de la communauté et de ses institutions, avec une insistance spéciale pour la littérature de jeunesse, l'histoire régionale, et l'œuvre d'un écrivain local, Manuel Puig.

#### Objectifs

- donner accès à l'information sur tous supports et formats à des groupes d'âges et de conditions sociales différentes.
- Promouvoir la lecture critique et la lecture-plaisir
- former des usagers indépendants pour une meilleure utilisation des services
- favoriser la connaissance de la littérature chez les enfants et les jeunes par ses programmes de développement de la lecture

- rendre accessible et promouvoir l'histoire locale
- développer les compétences en informatique
- aller à la rencontre des personnes qui, pour différentes raisons, géographiques ou physiques, ne peuvent venir à la bibliothèque
- renforcer les liens entre bibliothèques populaires, institutions éducatives, culturelles, sanitaires et les ONG.

##### 5. Le défi de la bibliothèque : comment atteindre les non-usagers ?

Cela a été l'un des objectifs fondamentaux de Susana, aller chercher des lecteurs, des membres. « Elle ne croyait pas que les enfants d'aujourd'hui lisent moins qu'avant. Elle ne pensait pas non plus qu'ils viendraient d'eux-mêmes. Elle allait à leur rencontre ou bien acquérait des matériaux ou des activités qui leur sont familiers : cours de travaux manuels pour les femmes, débats sur certains thèmes, ateliers de méthodologie pour les études et d'orientation professionnelle, théâtre pour les enfants, séances de contes et présentation de livres dans les écoles des quartiers et des villages des zones rurales, visites des bibliothèques, rencontres avec des écrivains et des illustrateurs, mots croisés et concours littéraires, concours de dessins, fabrication de livres, cinéma avec débat, hommages à l'écrivain local Manuel Puig » (BARGERÓ, P., 1999).

Quand la ville-centre a été suffisamment couverte par ces services, le personnel de la bibliothèque s'est mis à réfléchir aux meilleures stratégies pour offrir des services dans les villages, surtout ceux situés à 30- 90 km, avec des chemins de terre qui deviennent impraticables par temps de pluie. La bibliothèque a peu à peu créé des activités pour ces villages et a préconisé la création ou la réactivation des bibliothèques. Actuellement, chacun des 9 villages a sa bibliothèque et certains ont un Centre Technologique Communautaire, avec 5 PC, imprimante, scanner, appareil photo digital et accès à l'internet.

Sous la responsabilité de Susana, la bibliothèque publique a commencé à jouer un rôle actif, se mit à la recherche de ses usagers et se transforma en vecteur des biens culturels pour ceux qui, pour diverses raisons, ont des difficultés ou manquent d'opportunités pour les approcher. Suivant cette philosophie, ce type d'activités a été étendu sous la gestion de Patricia, par exemple dans les cantines des enfants, l'hôpital, les maisons de retraite, ... comme la « Murga des conteurs » (la murga est une troupe pour le carnaval), formés de jeunes de peu de ressources qui recréent des contes traditionnels. Ou le programme « Puig en action », mélangeant un travail antérieur d'ateliers littéraires, des analyses de textes et des ateliers de différentes disciplines, des tables d'écrivains et de critiques, et la mise en scène de spectacles basés sur les nouvelles de Puig.

La bibliothèque a encouragé le développement du centre d'histoire régionale, créé en 1983, et la diffusion de ses recherches depuis 1994 : expositions sur l'histoire régionale, reconstitution de Tolderias (ancien habitat, tentes en cuir), débats sur des sujets de recherche précis, et publication d'un livre (URIARTE ; H y CASTILLO, N., 1997).

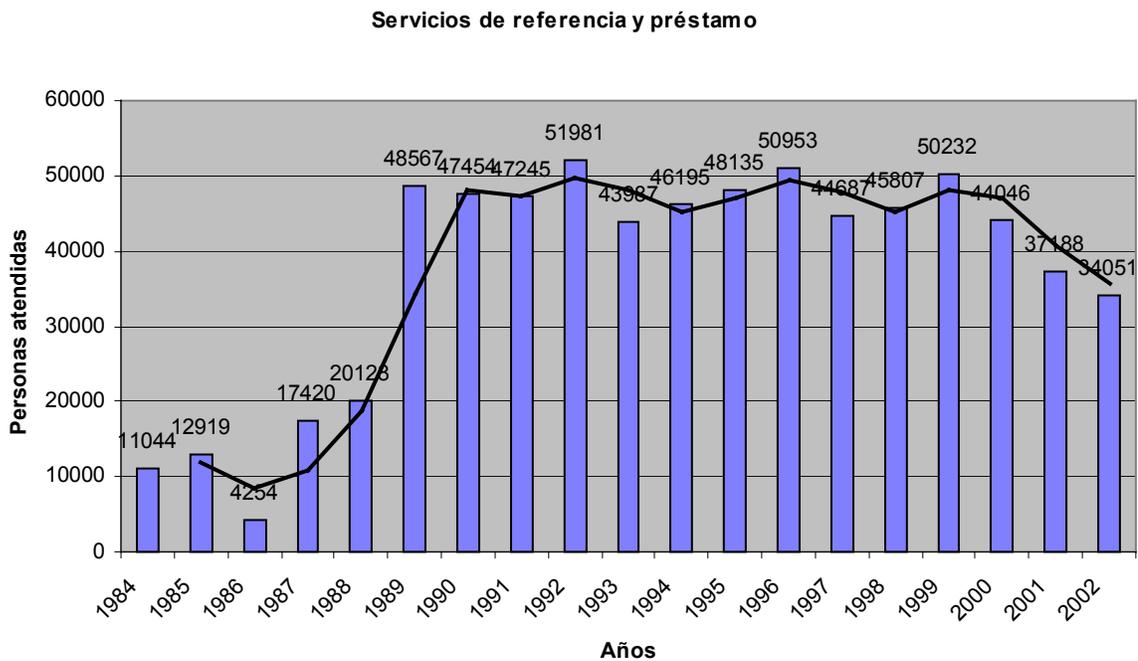
D'autre part, la bibliothèque publique se sert toujours plus des moyens de communication pour atteindre ses différents objectifs, comme le positionnement, la publicité la diffusion de messages, l'augmentation de couverture. Radio locale, télévision par câble, journal local. Ces média sont utilisés par la bibliothèque pour recommander des livres ou d'autres supports, en prenant en compte les intérêts de la population.

« Le travail réalisé par la bibliothèque a permis le rapprochement de la ville centre par rapport aux villages et a amélioré la communication des village entre eux. Cela a rendu possible d'entrer dans les écoles et les salles de classe, les outils pour présenter les livres et diffuser la littérature de jeunesse. Montrer d'autres façons de livre et d'aborder les matériaux, faire comprendre aux enfants que la lecture peut être divertissante et plaisante, qu'elle permet d'ouvrir la tête et le cœur, qu'un film peut être analysé et observé de différents points de vue, tous valides et acceptables. Elle a donné l'opportunité de rencontrer des auteurs et des illustrateurs, d'échanger des idées. A renouvelé l'intérêt des enseignants, qui participent à la plupart des ateliers organisés par la bibliothèque. Entrer en contact avec un public hétérogène, large, avec lequel elle entretient une relation constante et fluide et relever de nouveaux défis. » (BARGERÓ, P., 1999)

## 6. Outils utilisés : enquêtes et statistiques

« Souvent la froideur des statistiques apporte peu d'information sur le rôle des individus dans le développement des institutions. Dans le cas de Susana, les chiffres ont un rôle écrasant et incontournable : alors que la bibliothèque n'avait que 8 000 volumes en 1983, elle avait en 1998 32 500 livres et 1 000 vidéos ; en 2004, 38410 livres, 1264 vidéos et 325 CD ou cédéróms, et 2100 adhérents. » (PARADA, A., 1999)

Tableau : Services de référence et de prêt



(En l'absence de système informatisé, les statistiques sont collectées sur des registres)

Avant son décès, Susana avait commencé avec quelques compagnons de route la rédaction d'un livre sur ses expériences en bibliothèque. « De 1984 à 1989, on a observé d'importantes variations dans les statistiques. Certaines causes sont faciles à identifier,

comme la fermeture de plusieurs mois, en 1986, du fait de la chute du toit après les inondations ». (CANIBANO, S. ; HERRERA, M., FOGAZZI, M., 1998)

Les statistiques doivent être incluses dans un plan stratégique d'évaluation de la bibliothèque. En 2003, Patricia Bargeró a élaboré une enquête pour mesurer l'impact des services de la bibliothèque dans la communauté. Nous voulons maintenant traiter cette information avec le logiciel SPSS (Statistical Package for Social Sciences) de façon à établir des corrélations.

La statistique appliquée est un outil qui contribue à la connaissance d'une réalité bibliothéconomique de plus en plus complexe, car il y a maintenant les bibliothèques analogique mais aussi virtuelles, les deux fonctionnant en parallèle, avec des usagers virtuels différents des usagers traditionnels. Recueillir des statistiques sur la quantité de lecteurs ne suffit plus. Il faut relier différentes variables comme les lecteurs, le type de textes lus, le niveau de formation, le sexe, avec la méthode des corrélations de variables.

Le développement des sciences du comportement trouve une application de la statistique dans des aires qui affectent le bien-être individuel et collectif, avec des études qui « doivent satisfaire à certains canons de véracité et critique objective, sans lesquels l'exercice de l'intelligence se transforme en une marche chaotique à tâtons entre nouveautés et sensationnalisme. » (KOHAN, N. ; CARRO, J., 1970)

L'usage des statistiques en bibliothéconomie contribue à développer des formes de pensée logique. L'usage de formulations mathématiques oblige à expliciter les suppositions scientifiques que l'on manipule, à définir avec précision les concepts et les termes, à énoncer des hypothèses et, si c'est nécessaire, à inventer les méthodes appropriées à l'étude d'un problème.

L'utilisation des statistiques dans les bibliothèques était déjà suggéré dans la Loi n° 1420 d'Education commune (8 juillet 1884), paragraphe VII : Bibliothèques populaires. Mais ce n'est pas ainsi dans la Loi fédérale sur l'Education de 1993, où les bibliothèques ne sont pas mentionnées.

Mais pourquoi des statistiques dans les Services ? Par simple curiosité ? Parce que c'est un outil de décision et d'évaluation. Cela sert à comparer, trouver des indicateurs de quantités par rapport à la population de la ville... Cela sert d'instrument pour la gestion et l'amélioration de la qualité du service.

## 7. Gestion de la qualité, modèle EFQM, Normes ISO :

Les programmes de gestion de la qualité se sont d'abord développés dans les entreprises, et se développent désormais dans les services éducatifs et certaines bibliothèques. « Il existe des confusions sur la qualité, à cause des points communs entre les trois termes suivants :

Qualité totale : c'est une philosophie qui vise l'excellence dans toutes les dimensions organisationnelles

EFQM (Fondation européenne pour le management de qualité) est une organisation qui se voue à définir les principes de la qualité totale, et a établi un modèle.

ISO 9001 : c'est une norme développée par l'Iso pour la certification des systèmes de qualité des entreprises.

Un modèle n'est pas une norme, mais on peut utiliser la norme comme modèle, sans demander la certification, et en ce cas norme et modèle se rejoignent ». (LAMAS, A., 2004)

Selon les missions de la bibliothèque, on développe les stratégies suivantes :

- créer les conditions pour que les usagers et le personnel soient heureux de travailler ensemble et stimulés pour être compétents et investis dans leur activité quotidienne ;
- explorer les besoins et les attentes des usagers, des institutions privées et publiques, grâce à une communication constante, et y répondre par un service rapide, dynamique et flexible ;
- développer une bibliothèque publique avec une autonomie de gestion, appliquant la philosophie de la qualité », avec des installations actualisées technologiquement ;
- solliciter des remarques des usagers pour évaluer et améliorer le service ;

« Une des clés de ce processus est l'implication des personnes dans l'amélioration continue. Cela demande de nouvelles attitudes basées sur la pro-activité et des dispositions à collaborer et innover. Ce n'est pas un travail de groupe, mais un travail en équipe : les compromis, l'investissement et les objectifs partagés doivent rendre donner des signes d'identité. (LAMAS, A., 2004)

Pour promouvoir un processus d'amélioration, il faut définir la politique de qualité grâce à la mission et au plan stratégique et il faut une auto-évaluation de la bibliothèque. Pour celle-ci, plusieurs formes sont possibles, un modèle ou une norme. Si le modèle EFQM se propose comme modèle d'auto-évaluation, on peut aussi l'utiliser comme modèle de gestion, du fait qu'il est basé sur la philosophie de la qualité totale appliquée à la gestion de l'organisation. C'est à la bibliothèque elle-même de définir la façon de procéder.

Dans cette 4<sup>o</sup> étape, la bibliothèque pense utiliser un modèle, comme le modèle EFQM. Un modèle est une description simplifiée d'une réalité qu'il s'agit de comprendre, analyser et améliorer. Le modèle EFQM a comme objectif d'aider les organisations de type entrepreneurial ou de services à se connaître elles-mêmes, et par là-même, à améliorer leur fonctionnement.

« Conditions pour développer le modèle :

Toute organisation, selon la Fondation de référence, doit avoir :

- une intention ou une raison d'être – Politique et stratégie
- quelqu'un qui conduit l'organisation – un leader
- des sujets sociaux qui mènent les différentes activités – un processus
- des ressources humaines et matérielles « (LAMAS, A., 2004)

Les organisations prétendent obtenir des résultats. Dans une bibliothèque publique, les résultats se voient de façon immédiate, rapidité à laquelle l'utilisateur trouve ce qu'il cherche. Les résultats doivent considérer :

- non seulement les résultats finaux, mais les résultats-clés
- mais aussi, résultats dans la satisfaction des usagers
- résultats dans la satisfaction du personnel
- résultat par l'impact de l'organisation sur la société.

Le modèle EFQM ne se veut pas un modèle normatif, son concept central est l'autoévaluation basée sur une analyse détaillée des fondements du système de gestion de l'organisation et comme guide du modèle.

Son utilisation permettra d'établir un plan d'amélioration basé sur des données objectives et aussi et une vision commune des objectifs et outils à utiliser.

(...)

La norme ISO 9001 est une norme, avec un processus de certification. Elle est utilisée en Argentine par des entreprises comme ARCOR, spécialisée en bonbons, ce qui lui a permis d'obtenir plusieurs certifications internationales et de s'implanter sur le marché mondial (LAFAYE, H., 2000)

La Bibliothèque nationale du Professeur a établi la Lettre Compromis, listant 24 services à évaluer, son standard, son indicateur. Elle traduit les normes ISO et son prochain objectif est de devenir un agent de certification pour les bibliothèques.

(...)

La bibliothèque de General Villegas a accru ses activités, mais aussi son personnel et sa complexité de gestion. Etudier et utiliser cet outil est notre prochain défi, ce qui est indispensable pour continuer d'exister et conserver sa passion pour les lecteurs et la communauté auxquels nous apportons nos services.

## 8. Projection de la bibliothèque

L'Amérique latine vit dans un contexte de crise permanente. L'Argentine avait pour caractéristiques d'être un pays à fortes classes moyennes, et d'avoir un système d'éducation homogénéisateur, d'égalité des chances. Mais cela n'est malheureusement plus vrai au XXI<sup>e</sup> siècle, beaucoup d'écoles ne sont aujourd'hui fondamentalement que des cantines.

Quelle institution peut brandir et accomplir l'idéal d'intégration sociale ?

« En Amérique latine, la bibliothèque publique doit contribuer au but de l'égalité, prenant en compte ses publics et son apport à la diminution de la brèche entre ceux qui ont accès aux systèmes modernes d'information et ceux qui en sont marginalisés. » (RODRIGUEZ, G., 2001)

Le personnel remplit un rôle éducatif central pour enseigner des aptitudes, stratégies et compétences nécessaires pour se former de façon autonome à l'ère de l'information et de la connaissance. Le problème du manque d'attention, tant commun dans les classes, n'existe pas en bibliothèque, car les usagers viennent avec un problème à résoudre. Ils peuvent apprendre beaucoup si un bibliothécaire-formateur les aide dans leur recherche.

Pour apprendre à apprendre dans notre monde, il faut avoir les bons outils d'apprentissage. Les entreprises multinationales privilégient ainsi dans leur recrutement les titulaires d'un master de l'Open University de Grande-Bretagne ou de l'Université nationale d'éducation à

distance d'Espagne. Car cela veut dire que la personne a acquis de l'autodiscipline, qu'elle est constante dans ce qu'elle entreprend, qu'elle peut résoudre seule les problèmes.

Pour nous qui sommes loin des grands centres et habitons dans de petits villages, continuer des études universitaires ou préparer un diplôme n'est plus un problème avec l'éducation à distance. Au contraire, nous avons l'avantage de perdre moins de temps dans les déplacements, n'ayant pas de grandes distances d'un lieu à un autre.

Mais cela demande le développement de centres de documentation compétents, pas seulement des sources d'information – analogique ou numérique – mais aussi de critique et de création d'information.

C'est pourquoi le rôle des bibliothèques «Bibliothèques : instruments pour l'éducation et le développement» , thème du congrès de Buenos Aires, est aujourd'hui redimensionné. Ce dont notre monde a besoin, ce n'est pas d'un système éducatif qui maintient le statu quo ou de tours d'ivoire d'enseignement spécialisé, mais d'ambiances éducatives flexibles et fonctionnelles où les enfants, les jeunes et les adultes peuvent entrer en contact avec des conceptions et des idées pertinentes pour leur présent et leur futur.

Dans la nouvelle étape qui s'ouvre, la bibliothèque de General Villegas sera un lieu d'apprentissage, continuant à collaborer intensément avec les écoles et les enseignants du district et avec le Centre d'éducation à distance. Promouvoir la lecture dans différents contextes, rapprocher le lecteur de l'auteur, faire de la bibliothèque un lieu de rencontre et de diffusion de la connaissance.

On mettra l'accent sur l'automatisation des bases de données et de la circulation des matériaux, avec l'aide d'un informaticien qui formera le personnel de la bibliothèque pour que les ordinateurs et les équipements numériques fonctionnent à toute heure. La technologie a un rôle fondamental de nos jours et il est indispensable d'être connecté à Internet et d'offrir au public des ordinateurs connectés qui fonctionnent bien. C'est pourquoi il faut avoir du personnel qualifié en maintenance.

Le futur bâtiment devra être :

- Flexible : avec une installation, une structure et des services facilement adaptables ;
- Compact :pour faciliter la circulation des usagers, du personnel et des matériaux ;
- Accessible : depuis l'extérieur, et aussi, à l'intérieur du bâtiment, à toutes les zones ;
- Extensible : qui permette une extension future avec un minimum de changements ;
- Varié : dans les collections et les services ;
- Organisé : de telle façon que les usagers trouvent ce qu'ils cherchent ;
- Confortable : qui attire et retienne les usagers ;
- thermo-régulé : pour la conservation des documents et le confort des usagers et du personnel ;
- sûr : contrôle des comportements des usagers et protection des fonds ;
- économique : qu'il soit construit et qu'il fonctionne avec un minimum de ressources et de personnel (HAYLOCK, J., 1992)

Objectifs de la bibliothèque :

- lieu d'apprentissage permanent
- promotion de la lecture et de l'écriture sur tous supports

- promotion de la création de nouveaux supports documentaires vidéo, cédéroms...
- rapprocher le lecteur et l'auteur
- un lieu de rencontre et de diffusion de la connaissance

« Le véritable défi pour la bibliothèque publique est d'abandonner la façon d'être pour les privilégiés qui connaissent déjà ses services pour tenter de se rapprocher de cette autre partie de la population qui dans sa grande majorité pense que la bibliothèque ne peut pas lui être utile, ou bien, et c'est pire, ne connaît pas son existence.» (RODRIGUEZ, G., 2001)

A General Villegas, pendant ces 20 années de travail intensif, on peut dire que la presque totalité de la popu connaît les services de la bibliothèque. Avec 15 000 habitants dans la ville-centre, on compte 40 000 consultations sur place et 20 000 participants à ses activités. Peut-être que le défi des prochaines années est de travailler davantage avec les populations les plus marginales, surtout avec les familles qui n'envoient pas régulièrement leurs enfants à l'école, et errent dans les rues. La bibliothèque doit penser des activités attractives, comme elle l'a déjà fait avec les écoles, et travailler avec les assistantes sociales, afin d'améliorer la qualité de vie de toute la population.

Notre prochain but est d'avoir un outil d'autoévaluation et obtenir un certificat de qualité pour les services. Un effort dans la recherche permanente non seulement d'améliorer les services internes, mais aussi que tous les services répondent effectivement aux nécessités et attentes des usagers.

## **Conclusion**

Paraphrasant Dr Ana Lamas, nous voulons clôturer cet exposé en plaidant pour les bibliothèques publiques, vrais temples grecs de la connaissance, la personne du bibliothécaire avec son prestige social et académique, humain et sensible face à un monde de déshumanisation croissante. Qu'il soit reconnu comme un professionnel de l'information et de la connaissance.

Nous souhaitons que les bibliothèques publiques soient des lieux de résistance à la marginalisation sociale qui découle des différences économiques d'accès à la connaissance de l'humanité.

Nous désirons que la qualité soit un objectif et un chemin professionnel, de haute valeur humaniste. Pour que les destinataires, les usagers, nos usagers, soient les constructeurs d'un monde plus civilisé, pour une Argentine pleine d'espoir.

\*\*\*\*\*

## **10.- Bibliography**

BARGERÓ, Patricia. La Biblioteca Pública, Municipal y Popular "Domingo F. Sarmiento"  
En: Infodiversidad v.1. Buenos Aires : Sociedad de investigaciones bibliotecológicas,  
 1999.

BENNIS, Warren. Conducir gente es tan difícil como arrear gatos. Los líderes, ¿se pueden hacer?. Barcelona : Granica, 2000.

BIBLIOTECA NACIONAL DEL MAESTRO. Segunda Carta Compromiso con el ciudadano. Buenos Aires : Biblioteca Nacional del Maestro, 2002.

CAÑIBANO, Susana, HERRERA Marina y FOGAZZI, María. Campañas de lectura. Buenos Aires : Mimeo, 1998.

CARRIÓN GÚTIEZ, Manuel. Manual de Bibliotecas. Madrid : Fundación Sánchez Ruipérez, 1997.

GENTO PALACIOS, Samuel. Instituciones Educativas para la Calidad Total. Madrid : La Muralla, 1996.

HAYLOCK, John. "Diseño bibliotecario y equipamiento". En: Edificios y equipamiento de Bibliotecas Públicas : seminario Hispano-Británico / organizado por el Centro de Coordinación Bibliotecaria y el Instituto Británico. Madrid, 6 y 7 de mayo de 1991. Madrid : Centro de Coordinación Bibliotecaria, 1992.

KOHAN, Nuria y CARRO, José. Estadística aplicada. Buenos Aires : EUDEBA, 1970.

LAFAYE, Hugo. Guía práctica para las normas ISO. Córdoba : Arcor S.A.I.C., 2000.

LAMAS, Ana María. Calidad total en instituciones educativas. Madrid : UNED Tesis Doctoral, 2002.

LAMAS, Ana María. "Modelos de calidad aplicados en educación: en busca de un modelo superador". En: Revista de Educación. Colombia : en prensa, 2004.

MC CLURE, Charles, et. al. Manual de planificación para bibliotecas : sistemas y procedimientos. Madrid : Fundación Sánchez Ruipérez, 1991.

PARADA, Alejandro. "Imagen y figura de Susana Cañibano : la pasión por las bibliotecas públicas" En: Infodiversidad v.1. Buenos Aires : Sociedad de investigaciones bibliotecológicas, 1999.

RODRIGUEZ, Gloria María. "La Biblioteca Pública : una propuesta para trabajar por la equidad". En: Educación y biblioteca, Año 13 N° 125 sept./oct. 2001.

URIARTE, Hebe y CASTILLO, Nieves. Hechos que no se llevó el tiempo : antecedentes históricos relacionados con los primeros asentamientos humanos en las tierras del partido de General Villegas. General Villegas : Centro de Historia Regional, 1997.

**septiembre 28, 2004**