

Françoise GAUDET
Bibliothèque publique d'information
Centre Georges Pompidou
Service des études

**LES BIBLIOTHÈQUES DOIVENT-ELLES CRAINDRE
LE DÉVELOPPEMENT DE L'INTERNET ?**

Dans l'imaginaire collectif, l'Internet apparaît souvent comme un réservoir d'informations inépuisable, une bibliothèque universelle à la mesure du rêve de Borgès. De bons esprits se posent des questions : est-il encore utile de bâtir des bibliothèques réelles, faites de « de briques et de mortier » comme disent les Américains ? Pourquoi ne pas supprimer une bonne fois pour toutes les files d'attente devant la Bpi ? Il suffirait de numériser l'ensemble de ses collections et de les rendre accessibles sur le web... Et si l'on en croyait la récente campagne publicitaire de Noos, les bibliothécaires n'auraient plus qu'à mettre la clé sous la porte !¹

A toutes ces propositions (ou à ces attaques caractérisées), les bibliothécaires répondent le plus souvent par des objections de bon sens. Ils rappellent que le tout numérique n'est pas pour demain, et que les problèmes juridiques, par exemple, sont loin d'être résolus. A supposer qu'il soient un jour réglés, il est difficile d'imaginer, au moins à court terme, la disparition totale du livre, cet outil si commode. Par ailleurs une bibliothèque, ce n'est pas simplement une réserve de livres, mais aussi des services, une médiation, une communauté d'utilisateurs, un lieu de vie... voire tout simplement une ambiance de travail².

A priori les bibliothécaires ne sont pas hostiles à l'Internet, bien au contraire. Ils ont plutôt tendance à le considérer comme un outil pratique, que toute médiathèque moderne se doit d'offrir à ses utilisateurs. Mais l'Internet ne serait au fond qu'un médium parmi d'autres, une nouvelle ressource documentaire qui s'ajouterait à l'offre de collections et de services déjà proposées par la bibliothèque. Autrement dit, les bibliothécaires considèrent que l'Internet et les bibliothèques ne sont pas concurrents mais complémentaires.

¹ Campagne intitulée : « Réfléchissez avant de sortir ». <http://www.noos.com/noos.phtml?page=080403>

² Cf. l'intervention de Christophe Evans et Romuald Ripon : les enquêtes de public indiquent que 28% des utilisateurs du Haut-de-jardin et 11% de ceux de la Bpi sont venus dans l'intention de travailler sur leurs propres documents et n'ont « touché à rien ».

1. L'exemple des Etats-Unis

C'est en règle générale la conclusion à laquelle aboutissent les nombreuses enquêtes que commanditent les bibliothécaires américains, enquêtes qui donnent lieu à des communiqués de presse tonitruants. Sachant que les Américains ont quelques longueurs d'avance dans le domaine des nouvelles technologies, il est sans doute intéressant de voir comment les choses se présentent actuellement aux USA.

Commençons par préciser, si besoin est, que le contexte est très différent de part et d'autre de l'Atlantique : l'équipement des ménages en matière de nouvelles technologie n'est pas le même et le taux d'inscription dans les bibliothèques publiques a de quoi laisser rêveur un bibliothécaire français. En septembre 2001, la majorité des Américains (57%) vivait dans un foyer connecté à l'Internet tandis que moins d'un Français sur cinq (19%) disposait de cette facilité en juin de la même année³.

Quant à l'audience des bibliothèques, citons simplement deux résultats, tirés d'une étude récente de l'American Library Association (ALA), intitulée « Attitudes envers les bibliothèques publiques »⁴. Pas moins de 62% des 1000 adultes interviewés dans le cadre de cette enquête ont déclaré posséder une carte de bibliothèque (rappelons que les taux indiqués par les enquêtes françaises tournent plutôt autour de 18%⁵). Et, pour peu qu'on leur tende un peu la perche, 91% des personnes sondées se disent persuadées que les bibliothèques auront un rôle important à jouer dans le futur, en dépit de toute l'information disponible sur l'Internet. L'American Library Association a donc quelques arguments pour pavoiser et proclamer que les bibliothèques publiques sont loin d'être en perte de vitesse.

³ Voir : *A nation on line : how Americans are expanding their use of the Internet*
<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/> [Visité le 13 août 2002]. Pour la France : Régis Bigot, Baromètre de la diffusion des nouvelles technologies en France, CREDOC, novembre 2001, collections des rapports, n°R220, <http://www.credoc.asso.fr/ra/r220.htm> [Visité 25/11/ 2002]

⁴ *@your libraryTM : attitudes toward public libraries* : enquête nationale menée par téléphone auprès d'un échantillon de 1000 adultes en mars 2001. Voir http://www.ala.org/pio/presskits/nlw2002kit/krc_data.pdf. [Visité le 25/11/2002].

⁵ 21% des Français sont inscrits en bibliothèque ou médiathèque (17% dans une structure municipale), selon la dernière enquête *pratiques culturelles des Français : enquête 1997*, La Documentation française, 1998. D'après l'étude *L'expérience et l'image des bibliothèques municipales* (données 1997), le taux d'inscription en BM est de 18,3% ; voir Anne-Marie Bertrand, « Portrait de groupe avec [ou sans] bibliothèque », in *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, Bpi/Centre Pompidou, 2000. Les dernières statistiques de la DLL (*Données 2000*) font apparaître un taux de d'inscription de 17,6% par rapport à la population desservie.

Autre exemple, l'Urban Library Council, une association qui regroupe environ 150 bibliothèques de lecture publique, vient de publier les résultats d'une étude consacrée à l'impact de l'Internet sur les usages de la bibliothèque publique⁶. Le communiqué de presse assortit la publication des résultats de ce commentaire : « Les bibliothèques publiques et l'Internet abordent le XXI^{ème} siècle en partenaires de l'âge de l'information ». Mais, en réalité, les conclusions des auteurs de l'étude sont beaucoup plus nuancées.

L'enquête de terrain a été réalisée au printemps 2000 auprès d'un échantillon de 3000 personnes interviewées par téléphone. Plus de la moitié de ces personnes étaient des utilisateurs réguliers de l'Internet, et parmi ces internautes, les ¾ utilisaient également les bibliothèques. L'un des buts de cette étude était de tester la validité de 3 scénarios d'évolution possible pour les bibliothèques :

- La *coexistence pacifique* : dans cette hypothèse, l'Internet viendra simplement compléter l'offre des bibliothèques ; les deux ressources continueront à coexister.
- La *transformation* : autre hypothèse, les bibliothèques se maintiendront, mais leurs missions et les services qu'elles proposent à leurs usagers devront subir une transformation radicale.
- Enfin, le *déclin* : L'Internet répondra aux demandes actuellement couvertes par les bibliothèques publiques et celles-ci vont décliner, voire éventuellement finir par disparaître (comme les diligences et les voitures à cheval !)

Les données recueillies montrent qu'en l'état actuel des choses (c'est à dire en 2000), l'Internet ne détourne pas les Américains de leurs bibliothèques publiques. Mais, disent les auteurs de l'étude, ce n'est peut-être qu'une situation transitoire. Ils soulignent que les bibliothèques sont dorénavant soumises à la loi du marché, et qu'elles ne sont plus en situation de monopole. Selon leurs conclusions, les « consommateurs », puisqu'il faut les appeler ainsi, commencent à discriminer les deux sources d'information, la bibliothèque et l'Internet. Ce qui veut dire que, d'une part, ils évaluent la qualité de leurs services respectifs (en disposant désormais d'un point de comparaison) ; et que d'autre part il choisissent de s'adresser à l'une ou à l'autre de ces deux ressources en fonction de leurs besoins particuliers.

Voici par exemple, selon les personnes sondées, les domaines dans lesquels la bibliothèque l'emportent sur l'Internet, et réciproquement :

⁶ Eleanor Jo Rodger et George D'Elia, *The impacts of the Internet on public library use : an analysis of the current consumer market for library and Internet services*. (Enquête conduite au printemps 2000 auprès de 3097 personnes interviewées par téléphone, en anglais et en espagnol). Voir : <http://www.urbanlibraries.org/Internet%20Study%20Fact%20Sheet.html>. [Visité le 25/11/2002].

La Bibliothèque	Internet
Facilité d'usage	Facilité d'accès
Faible coût	Gain de temps (pas de déplacement)
Disponibilité de la version imprimée	Disponibilité (horaires d'accès)
Exactitude de l'information	Etendue des ressources
Aide des bibliothécaires	Espérance de trouver ce qu'on cherche
Confidentialité	Possibilité d'exploiter immédiatement l'information trouvée
	Information à jour
	Amusant
	Plaisir de feuilleter
	Possibilité de travailler seul (sans être environné d'autres usagers)

La bibliothèque a pour elle ses vertus démocratiques : la gratuité, la neutralité, le respect de la vie privée. Autre avantage (et non des moindres) : elle met à disposition une information validée (une information exacte). Mais en contrepartie, on est apparemment moins sûr d'y trouver ce que l'on cherche. Plus grave encore, l'information la plus à jour, c'est-à-dire, dans certains cas, l'information la plus valide, semble être plutôt du ressort de l'Internet. Sans parler de la commodité d'accès et surtout du plaisir et de l'amusement !

En résumé, la conviction des auteurs est donc la suivante : le scénario N°2, celui de la transformation, commence à se mettre en place. Sous l'influence de l'Internet les demandes et les usages des publics changent, et, bon gré mal gré, les bibliothèques devront se transformer pour mieux répondre à leurs attentes. Qui plus est, il serait préférable d'anticiper ces changements, sous peine de se laisser déborder.

C'est, me semble-t-il, un état d'esprit très généralement partagé parmi les bibliothécaires américains. En dépit de leurs proclamations de foi, une certaine inquiétude est perceptible. J'en veux pour preuve, non seulement les articles consacrés aux relations Internet / bibliothèque qui fleurissent dans la littérature professionnelle⁷, mais aussi les conversations informelles que j'ai pu avoir au cours d'un voyage d'études récent aux Etats-Unis. Dans les bibliothèques universitaires, en particulier, certains de mes interlocuteurs ont admis franchement leur inquiétude devant la baisse des statistiques de l'établissement.

⁷ « Can library survive in a sea of change ? », *American libraries*, avril 2000 ; « 10 reasons why the Internet is no substitute for a library », *ibid.*, avril 2001 ; « The public library and the Internet : is peaceful coexistence possible ? », *ibid.*, mai 2001 ; « The last librarian », *ibid.*, octobre 2001. Voir aussi, pour les BU, « The deserted library », *Chronicle of Higher Education*, November 16th 2001. <http://chronicle.com/free/v48/i12/12a03501.htm>. [Visité le 25/11/2002].

Au niveau national, il est vrai, les statistiques de fréquentation des bibliothèques académiques sont effectivement en baisse⁸ : ce qui est en partie explicable, puisque tout est fait pour que l'on puisse consulter de chez soi. Par ailleurs, on mesure encore mal l'usage des ressources numérisées. Or une part de plus en plus importante des collections migre vers le numérique. Il est donc normal, dans une certaine mesure, que les prêts d'imprimés soient en recul.

Les statistiques des bibliothèques publiques sont au contraire globalement stables⁹. Cette stabilité apparente cache peut-être des évolutions contrastées. On ne dispose pas, par exemple, de statistiques nationales fines sur les prêts d'ouvrages imprimés. Dans certaines bibliothèques, les prêts de livres sont en réalité à la baisse, mais ce phénomène est occulté par le développement et le succès des collections audiovisuelles.

Ce qui semble sûr, en revanche, aussi bien dans les bibliothèques universitaires qu'en lecture publique, c'est que les questions d'information et les demandes de recherche documentaire sont en diminution. Cela concerne aussi bien les questions posées dans la bibliothèque, auprès des bureaux d'information, que les demandes de renseignements par téléphone. Mais, aujourd'hui, les demandes arrivent aussi par courrier électronique, et les bibliothécaires s'efforcent de développer ce service. Ils exploitent par exemple la possibilité du « chat », ce qui leur permet de répondre en ligne aux questions des usagers¹⁰.

Cette attitude me paraît symptomatique de l'état d'esprit des professionnels américains. Ils ne sous-estiment pas l'impact de l'Internet sur les usages de la bibliothèque, mais ils restent persuadés que la bibliothèque conserve un rôle majeur dans la société de l'information. Et ils mettent à profit les nouvelles technologies pour enrichir leur offre de service.

2. L'Internet : une chance à saisir pour les bibliothèques publiques ou un défi redoutable ?

Autrement dit, ils considèrent l'Internet à la fois comme un challenge et comme une opportunité.

L'Internet lance un défi aux bibliothèques

- Tout d'abord, on l'a vu, *Les bibliothèques ne sont plus en situation de monopole*. Ce qui veut dire que la concurrence du privé s'annonce rude, car il s'agit bel et bien d'un marché : on voit

⁸ Depuis plusieurs années, les statistiques du National Center for Education Statistics (NCES) indiquent un fléchissement des prêts (231,5 millions en 1994, 230,7 millions en 1996 et seulement 216,1 millions en 1998), ainsi qu'une baisse régulière de la fréquentation hebdomadaire moyenne : 17,8 millions en 1994, 16,5 millions en 1996 et 16,2 millions en 1998. Voir : <http://nces.ed.gov/pubs2001/2001341.PDF> . [Visité le 25/11/2002].

⁹ <http://nces.ed.gov/pubs2002/2002344.pdf> . [Visité le 25/11/2002].]

¹⁰ Cf Françoise Gaudet et Claudine Lieber *Les ressources électroniques dans les bibliothèques américaines : l'offre, les services, les usages* <http://www.sup.adc.education.fr/bib/Info/coop/Fulb/GaudetLieber.htm> . [Visité le 25/11/2002].]

apparaître aux USA des « Information brokers » (courtier en informations) qui s'adressent directement aux usagers. Ils offrent par exemple les mêmes services d'information à distance, via le « chat », que les bibliothèques.

- Par ailleurs, *les usagers deviennent plus exigeants*. Ce qu'ils réclament - et réclameront de plus en plus - c'est tout ce qu'offre l'Internet : la facilité d'accès, la disponibilité permanente, la rapidité, la fraîcheur de l'information. Voilà qui oblige les bibliothécaires à réfléchir non seulement à la convivialité de leurs catalogues informatisés, mais aussi aux délais de mise en rayons des nouveautés, et aux horaires d'ouverture des équipements. Aux Etats-Unis, par exemple, l'ouverture le dimanche est courante ; et, d'une manière générale, les horaires d'accueil du public sont beaucoup plus généreux qu'en France¹¹.
- En dépit de tout, et même aux Etats-Unis, quoi qu'en dise l'American Library Association, les bibliothèques et les bibliothécaires pâtissent toujours d'une *image de marque* un peu vieillotte. Mais précisément, les nouvelles technologies sont peut-être le moyen d'échapper à ce cliché.

L'Internet se présente aussi comme une chance à saisir pour les bibliothèques

- En fait, l'Internet réalise un vieux rêve des bibliothécaires : il leur permet d'aller à la rencontre des usagers et de leur proposer une *véritable bibliothèque hors les murs*. Dans l'idéal, le site web de la bibliothèque n'est pas qu'une simple vitrine. Il offre des collections et des services à distance. Il se présente comme une bibliothèque à part entière, l'équivalent d'une annexe et c'est bien ainsi que le conçoivent les professionnels américains. Mieux encore, disent-ils, pour les publics empêchés ou éloignés, le site de la bibliothèque *est* la bibliothèque¹².
- L'Internet permet en effet de toucher les publics qui pour des raisons variées ne viennent pas à la bibliothèque, que ce soit en raison d'un handicap, ou par manque de disponibilité. Il permet aussi de mieux *cibler l'offre de la bibliothèque sur des segments de la population*. Dans ce domaine, l'action des bibliothèques américaines me paraît exemplaire. Je pense par exemple aux portails qu'elles mettent en place à l'attention des adolescents. Je citerai aussi, parmi d'autres, le site réalisé par la bibliothèque de Queens, à New York, pour répondre aux besoins spécifiques de ses nombreuses communautés étrangères¹³

¹¹ Les bibliothèques publiques américaines ont des horaires d'ouverture sans commune mesure avec leurs homologues françaises, créditées de 18 heures en moyenne. Au contraire, outre-atlantique, une écrasante majorité (87,5 %) est ouverte plus de 20 heures, et la moitié plus de 40 heures. Voir : <http://nces.ed.gov/pubs2002/2002344.pdf> [Visité le 25/11/2002].

¹² Julie Linden, « The library's web site is the library », *College and research libraries News*, 61, N°2 (2000). <http://www.ala.org/acrl/website.html> . [Visité le 25/11/2002].]

¹³ <http://www.queenslibrary.org/> [Visité le 25/11/2002].]

- Enfin, dans la continuité de leur rôle de démocratisation de la culture, les bibliothèques publiques ont certainement *un rôle à jouer dans la diffusion des nouvelles technologies au sein de la société*. Ceci, non seulement en offrant des ordinateurs et des accès à l'Internet, mais aussi par des actions de formation. Aux Etats-Unis, les bibliothèques ont depuis toujours un rôle moteur dans le combat contre l'illettrisme. Tout naturellement, elles sont aujourd'hui aux avant-postes de la lutte contre la fracture digitale¹⁴.

Conclusion

Il n'est donc plus indispensable de sortir de chez soi pour utiliser les services de la bibliothèque. Pour autant, faut-il renoncer à construire des bâtiments ? Les bibliothécaires américains ont visiblement pris le parti de se battre sur les deux fronts. Ils entendent être présents sur le web, tout en sachant que la concurrence y est rude. Mais par ailleurs, ils ne renoncent pas, bien au contraire, à attirer le public sur place. On construit toujours beaucoup de bibliothèques aux Etats-Unis. Mais elles ressemblent fort peu à l'image désuète que véhicule la campagne publicitaire de Noos.

¹⁴ Anthony Blau « Access isn't enough : merely connecting people and computers won't close the digital divide » *American Libraries*, June/July 2002