



HAL
open science

Qu'est-ce qu'une bibliothèque à l'heure du numérique ?

Claude Poissenot

► **To cite this version:**

| Claude Poissenot. Qu'est-ce qu'une bibliothèque à l'heure du numérique ?. 2002. sic_00000379

HAL Id: sic_00000379

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000379v1

Submitted on 6 Feb 2003

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Qu'est-ce qu'une bibliothèque à l'heure du numérique ?

La “révolution” du numérique interroge les bibliothèques. Le texte soumis au débat (“Babel ou le choix du caviste : la bibliothèque à l'heure du numérique”) témoigne de la manière dont les bibliothèques et leur personnel s'interrogent. En cela c'est leur propre définition qu'ils donnent à voir. Le “numérique” (dans la diversité des objets techniques que recouvre cette notion) apparaît comme le révélateur de la manière dont une institution se pense.

La primauté au document

Qu'est-ce qu'une bibliothèque ? De quoi se compose-t-elle ? Quelle est son activité ? Des réponses à ces questions dépendent les services offerts mais également comment sont pensés ceux à qui ils s'adressent. Le texte suggère une définition des bibliothèques centrée davantage sur son attention aux documents que sur celle portée aux usagers.

Les missions “traditionnelles” des bibliothèques de lecture publique sont ainsi rappelées comme étant : “savoir sélectionner des documents, les acquérir, les traiter, les mettre à disposition, les conserver, les retirer des collections”. Les bibliothèques se définissent par les documents qu'elles choisissent et traitent, là où la conception initiale de la lecture publique repose sur “un triple but instruire, mais aussi distraire et (...) renseigner¹” qui ne saurait être atteint sans se soucier davantage des usagers. Que veulent-ils ? Comment souhaitent-ils se distraire ? etc.

L'histoire même de l'introduction de l'informatique dans les bibliothèques est restituée dans le texte à partir de leurs usages pour la gestion des collections (catalogue informatisé et sa consultation directe par les publics). La question de l'intervention d'un écran entre le public et le personnel n'est pas évoqué de même que les conséquences de l'introduction de cet outil sur la perception que les publics peuvent en avoir.

L'interdiction de la messagerie sur les postes en accès “libre” de la BPI repose sur cette conception dans laquelle primauté est donnée au document. Rédiger des messages électroniques à la bibliothèque revient en effet à nier la mission que celle-ci se donne de construire et proposer une collection “de qualité”. Dans la hiérarchie de valeurs des usages à la bibliothèque, l'utilisation de l'offre documentaire l'emporte sur l'usage des outils d'écriture qu'elle propose. La messagerie électronique présente l'inconvénient (pour ceux qui s'y livrent) de nécessiter un ordinateur convoité par d'autres et surveillé par le personnel. En revanche, cette activité ne contredit pas moins la hiérarchie des usages que l'écriture d'une lettre, la réalisation d'exercices de mathématiques, etc. La décision “politique” d'interdire l'accès à la messagerie ne s'observe pas dans toutes les bibliothèques (il en est ainsi de la bibliothèque municipale de Québec). Il pourrait être du ressort de cette institution d'offrir ce service si sa mission était de promouvoir l'usage de l'écrit (comment interdire la messagerie et mettre en avant des ateliers d'écriture ?) et les échanges, fussent-ils à distance.

La permanence du rêve d'un usager idéal

¹ M. de Lassalle, *L'impuissance publique. La politique de la lecture publique en France (1945-1993)*, Thèse de doctorat de science politique, Université Paris1, 1996, p. 90.

L'introduction de technologies nouvelles dans les bibliothèques bouleverse la situation car les documents i.e. ce qui est au cœur de l'identité de ces institutions changent. La frénésie de la nouveauté n'a d'égale que la permanence des catégories avec lesquelles sont pensés les usagers. Ceux-ci sont surtout envisagés à travers leur rapport aux documents (choix, accès, etc.).

L'observation des usagers en bibliothèque publique ainsi que les enquêtes sur les usagers (nous donnons les chiffres de l'enquête² " Expérience et image des bibliothèques municipales " de 1997) montrent que l'utilisation de ce type d'établissement passe aussi par un évitement des collections. Qu'il s'agisse de discuter entre amis (50%), de travailler sur ses propres documents (11%) ou d'accompagner ses enfants (34%), nombre d'usagers passent à proximité de la collection sans en faire l'usage direct.

L'usage des documents n'est pas réellement envisagé dans la diversité de ses modalités mais à travers le prisme de " l'utilisateur idéal ". Le problème de l'utilisateur serait d'accepter la réduction de l'offre comme si son souhait l'orientait vers un choix plus vaste que celui offert. Une partie importante de la population, au contraire, cherche à réduire l'immensité de l'offre de documents qui lui est proposée et se trouve dépourvue face à l'abondance³. Dans l'enquête déjà citée⁴, 13% des non-usagers justifient leur non fréquentation des bibliothèques en affirmant " il y a trop de livres, je ne sais pas comment choisir ". Cette proportion non négligeable est sans doute sous estimée étant donné le caractère peu flatteur de cette réponse. Chez les ex-usagers c'est-à-dire chez ceux qui ont déjà fréquenté une bibliothèque municipale, cette proportion s'élève (18%). Cela signifie qu'une proportion importante (un cinquième) des futurs ex-usagers font l'expérience de la dissuasive pléthore de documents. On peut risquer la conclusion selon laquelle la trop grande étendue du fonds apparaît comme un obstacle à la fréquentation d'une partie de la population. Cette réalité des usagers (observables et surtout potentiels car nombre restent hors des murs) n'est pas pensée et nous convenons avec B. Dartiguenave quand il affirme que le " modèle de bibliothèque universelle est contredit par les modes de lecture des usagers, qui ne correspondent pas tous à l'image idéale de l'humaniste éclairé, aux goûts éclectiques, susceptible de parfaire son jugement critique et esthétique⁵ ".

C'est parce que l'utilisateur est pensé de cette façon qu'il est logique de parler de " sous-utilisation " des outils proposés par la BPI. La sous-utilisation témoigne plutôt de la distance qui sépare la réalité des usages effectués par les visiteurs, des usages souhaités et attendus par les bibliothécaires. Ceux-ci aimeraient que le travail considérable que suppose la construction d'une collection numérique soit utilisé plus massivement. Cet espoir légitime ne doit pas conduire à un jugement sur les usagers en parlant " de la navigation côtière des usagers qui ne font que se promener dans les rayons mêmes de la bibliothèque et demeurent assujettis à son espace physique ". Penser en ces termes empêche de comprendre la réalité de la faible utilisation de cette offre puisque les usagers sont principalement perçus à travers leurs manques.

Conclusion

² Cf. A.-M. Bertrand, M. Burgos et alii, *Les bibliothèques municipales et leurs publics*, Paris, BPI/Centre G. Pompidou, 2001, p. 37.

³ Cf. J.-F. Barbier-Bouvet, " L'embarras du choix " in *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 31, n°4, 1986, pp. 294-298.

⁴ Op. Cit., p. 49 et 51.

⁵ B. Dartiguenave, " Les politiques documentaires en BDP à la recherche d'une légitimité " in *Bulletin d'informations de l'ABF*, n°189, 2000, p. 55.

Le texte soumis au débat signale de façon précise et judicieuse les grandes modifications engendrées par l'entrée de documents numériques dans les bibliothèques du point de vue des bibliothécaires. Ces nouveaux supports apportent un remaniement du travail et de l'identité des professionnels. En revanche, la réflexion sur l'utilisateur nous semble reposer sur une définition n'intégrant pas suffisamment de diversité. Il reste à penser la bibliothèque à l'heure du numérique en plaçant au cœur les usagers, leurs pratiques et leurs logiques.