



HAL
open science

Penser la fréquentation des bibliothèques à l'heure d'Internet

Claude Poissenot

► **To cite this version:**

Claude Poissenot. Penser la fréquentation des bibliothèques à l'heure d'Internet. INTERNET, UNE CHANCE OU UNE MENACE POUR LES BIBLIOTHEQUES?, May 2006, Lyon. sic_00110440

HAL Id: sic_00110440

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00110440v1

Submitted on 30 Oct 2006

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.

PENSER LA FREQUENTATION DES BIBLIOTHEQUES A L'HEURE D'INTERNET

PENSER LA FREQUENTATION D'INTERNET A L'HEURE D'INTERNET	1
INTRODUCTION.....	1
LES VALEURS, RAISON DU SUCCES D'INTERNET.....	2
<i>L'avance technologique</i> :	3
<i>La liberté d'usage</i> :	3
<i>Le choix souverain</i> :	4
<i>La communication</i> :	5
<i>L'autonomie</i> :	5
<i>La personnalisation</i> :	6
<i>L'anonymat</i> :	6
INTERNET ET LA FREQUENTATION DES BIBLIOTHEQUES.....	7
<i>Internet capte les usagers des bibliothèques</i>	7
<i>Les avantages d'Internet</i>	8
<i>Les bibliothèques captent des usagers par Internet</i>	9
<i>Des usages en négociation</i>	9
LES CONSEQUENCES SUR LE MONDE DES BIBLIOTHEQUES	10
<i>Un métier en question</i>	10
<i>Internet et l'avenir des bibliothèques</i>	11
CONCLUSION.....	12

Introduction

En moins de 10 ans, la diffusion des ordinateurs et d'Internet est très forte. En 2005, 53% des 18 ans et plus ont accès à un ordinateur à leur domicile et 39% disposent d'une connexion à Internet contre 15% et 5% 10 ans plus tôt. Cet outil est sorti de la confidentialité pour devenir évident à une majorité de la population. « Lorsqu'on tient compte de tous les modes de connexion à Internet, les accès à domicile, sur son lieu de travail ou sur son lieu d'étude, mais également dans les lieux publics et via son téléphone mobile, plus d'une personne sur deux

peut aujourd'hui être considérée comme un internaute : le chiffre est de 52% exactement¹ ». Cette évolution interroge les autres supports d'information. Par exemple, la presse écrite vit désormais en intégrant totalement Internet dans sa réflexion stratégique. Les bibliothèques se trouvent aussi concernées et s'interrogent toujours davantage ce qu'atteste cette journée. Quelle place pour les bibliothèques dans ce nouveau paysage ? Comment faire évoluer l'offre de services des bibliothèques ? Que devient le métier de bibliothécaire ? etc.

Ces questions peuvent donner lieu à une multitude de réflexions. Nous nous concentrerons sur la question de la fréquentation : quelles incidences d'Internet sur la fréquentation des bibliothèques ? Nous réfléchirons à cette question en ne restant pas cantonner à une vision posant Internet comme un facteur uniquement externe. Cette tentation s'observe souvent dans les analyses des bibliothécaires ce qui offre l'avantage de mettre de côté le rôle de l'institution dans ses rapports à la population qu'elle dessert. Au contraire, comme nous le développons depuis plusieurs années, nous proposons d'interroger aussi les bibliothèques en considérant que la manière dont elles proposent leurs services décide en partie de l'ampleur et de la nature de la fréquentation dont elles font l'objet.

Nous commencerons d'abord par étudier les raisons du succès d'Internet ce faisant cela permettra de cerner des points de faiblesse ou des atouts des bibliothèques. Nous évoquerons ensuite les effets d'Internet sur la fréquentation en intégrant la question de la proposition de postes de consultation dans les bibliothèques. Cela nous conduira à réfléchir sur les conséquences d'Internet pour l'avenir des bibliothèques.

Les valeurs, raison du succès d'Internet

Il faut comprendre la diffusion rapide d'Internet. Au-delà d'un phénomène de mode ou le résultat du marketing, il s'agit selon nous d'une tendance nourrie par l'attachement de notre population (notamment les fractions les plus riches et diplômées) à certaines valeurs que l'on peut identifier. C'est dire que la concurrence d'Internet par rapport aux bibliothèques n'est pas seulement d'ordre technique (ordinateurs contre livres) mais qu'elle est soutenue par des enjeux de valeurs qu'il s'agit d'identifier. Ce n'est pas la supériorité d'une technologie sur une autre mais plutôt l'inégale capacité de l'une et de l'autre à satisfaire aux valeurs et

¹ CREDOC, *La diffusion des technologies de l'information dans la société française*, 2005, p. 78. Url : <http://www.arcep.fr/publications/etudes/et-credoc2005.pdf>.

attentes d'une large proportion de la population qui se révèle déterminante. Quelles sont ces valeurs en jeu ?

L'avance technologique :

notre société se caractérise par un processus permanent de changements technologiques. La diffusion des nouvelles technologies passe largement par les élites sociales (au moins une partie d'entre elles) qui les impose comme référence obligée de notre époque. La diffusion des ordinateurs et d'Internet a suivi ce mouvement. Désormais, la maîtrise de ces outils fait partie des savoir-faire évidents, attendus dans notre société. La preuve en est que se développent des discours misérabilistes sur la « fracture numérique » ou l'« illectronisme ». Il est devenu « anormal » voire pathologique de ne pas maîtriser ces outils. Dans ce contexte, s'il s'agit de choisir une source d'information, le recours à Internet offre l'avantage de la satisfaction de la valeur d'avance technologique. La bibliothèque repose largement sur une ancienne technologie. A une question sur ce à quoi associer la bibliothèque, un large échantillon d'internautes anglo-saxons répond massivement le ou les livres². Cet équipement qui intègre pourtant davantage et depuis plus longtemps qu'en France les NTIC, reste assimilé à l'objet livre.

La liberté d'usage :

certaines sociologues ont repéré le passage de notre société dans la « seconde modernité » à partir des années 60. Alors que la « première modernité » avait vu (notamment à partir du XVIIIème siècle) la naissance de l'individu dans sa forme abstraite, la seconde se caractérise par le souhait de réaliser l'individu. Il s'agit d'être soi-même et d'être reconnu par les autres comme tel. L'individu entend affirmer sa singularité et la liberté est une modalité de cet objectif. Nombreux sont les services des bibliothèques et ce qui les oriente à entrer en tension avec cette aspiration à la liberté. De façon pratique, les contraintes d'accessibilité (emplacement, absence de parking, horaires, durée de prêt des documents, etc.) brident la liberté à laquelle les individus contemporains aspirent majoritairement. Les normes de comportement, la sélection des documents et leur classement donnent à voir un monde structuré en fonction de règles potentiellement perçus comme réduisant la liberté des usagers. L'ordinateur ne saurait être uniquement assimilé à la liberté. La difficulté à maîtriser la technologie

² *Perceptions of libraries and information resources*, OCLC, 2005.

apparaît comme une entrave à l'exercice de la liberté. Il reste que, une fois maîtrisée, les usagers éprouvent un sentiment de liberté dans leur pratique. Cela provient à la fois de la disponibilité en permanence et à son domicile d'un service d'information mais aussi de la capacité de l'outil à satisfaire le désir d'expression et de relations des individus. Ceux-ci trouvent dans Internet un moyen de communiquer et ainsi d'affirmer leur identité. L'ordinateur et Internet offrent ainsi une liberté d'usage en accord avec la manière dont les individus contemporains se définissent. La bibliothèque ne parvient pas à un tel niveau de « cohérence socio-technique³ ». Elle accorde par exemple moins de place à l'expression des usagers.

Le choix souverain :

conséquence ou modalité de la seconde modernité, les individus contemporains aspirent au choix. C'est une façon d'exprimer leur liberté. Choisir revient à construire et affirmer sa singularité. La concurrence ne serait pas seulement une attente économique, elle soutiendrait la manière dont les individus se définissent. Les bibliothèques offrent un vaste choix de documents et en cela entre en convergence avec la seconde modernité. Toutefois, le choix proposé résulte d'une sélection effectuée par une institution au nom de valeurs qu'elle a pour objectif d'imposer. L'utilisateur procède donc à un choix dans un cadre qui réduit son éventail. Il doit se soumettre ou composer avec la prescription : la bibliothèque lui offre une « liberté sous caution ». L'aspiration des individus contemporains à la liberté et au choix explique la fragilisation de leur adhésion au « programme institutionnel⁴ ». Le discours et l'ordre imposés par l'institution ne suffisent plus à convaincre les individus qui adoptent une posture de méfiance à leur égard. La bibliothèque n'échappe pas à cette mise en question d'un service qui ouvre des horizons tout en en fermant d'autres. Internet ne donne évidemment pas accès à tout librement. En revanche, il donne le sentiment de maîtriser son choix. L'utilisateur peut choisir ses sources d'information à partir de son propre jugement. Le tri effectué par l'outil informatique ou par les sites Internet disparaît pour laisser la place à ce sentiment de choix souverain qui grise l'individu contemporain.

³ Pour une présentation plus large de cette notion, Cf. P. Mallein, Y. Toussaint, « Technologies de l'information et de la communication : une sociologie pour la conception assistée par l'usage » in *Communication & stratégies*, n°5, 1994, pp. 77-99.

⁴ Sur ce sujet, Cf. F. Dubet, *Le déclin des institutions*, Paris, Le Seuil, 2002.

La communication :

si les individus contemporains entendent se construire eux-mêmes ou maîtriser les modalités de leur construction, ils aspirent également à voir reconnue leur identité. Il ne s'agit pas tant d'être soi-même que d'être reconnu soi-même par les autres. Chacun valide et se voit validée une certaine définition de son identité. La communication (notamment interpersonnelle) apparaît comme une pratique mais aussi un enjeu important du fait de cette conception de l'individu contemporain.

Internet doit son indiscutable succès à proposer des outils permettant de satisfaire ce qui est devenu un besoin de communiquer. La messagerie électronique, le chat ou les blogs forment autant de moyen de s'exprimer, de livrer aux autres (proches ou anonymes) des fragments d'une identité revendiquée. Par contraste, les bibliothèques placent les usagers en situation de passivité au sens où elles ne leur offrent que peu d'occasions de communiquer. En outre, les possibilités qu'elles offrent sont marquées par sa participation. Là où Internet donne l'impression d'une communication immédiate, la bibliothèque ne peut pas disparaître comme intermédiaire quand elle organise un atelier d'écriture, des rencontres littéraires ou des débats. Elles pourraient peut-être y parvenir en organisant des forums sur Internet, les internautes se rencontrant alors sans que la bibliothèque apparaisse physiquement.

L'autonomie :

dans l'aspiration collective à l'autodéfinition de soi-même, l'autonomie apparaît comme une valeur importante. Il s'agit de résister à la manière dont les institutions et les autres (proches ou non) sont tentés de nous définir. L'autonomie forme aussi le moyen de l'affirmation de sa singularité : si on est soi-même dans le regard des autres, nous souhaitons maîtriser le choix des éléments qui nous distinguent. Les bibliothèques offrent l'occasion d'exprimer cette revendication d'autonomie : inscription individuelle, large choix, libre-accès aux documents, etc. Pour autant, elles restreignent l'autonomie de l'utilisateur à travers les règles qu'elles imposent (comportements, emprunts), leur tentation de la prescription, leur personnel. Dans le monde Internet, l'individu apparaît maître de sa navigation : son itinéraire passe par des balises placées par d'autres mais leur présence est gommée. Au-delà même, il est la condition de la navigation par la succession des choix qu'il fait comme si son autonomie était constitutive même d'Internet. Par ailleurs, le « surfeur » glisse d'une

source d'information à une autre selon son propre désir et en tenant compte (ou non) du caractère institutionnel ou amateur de chaque source. Le sentiment d'autonomie découle de cette possibilité technique de mettre à plat des hiérarchies davantage figées dans le monde de l'imprimé.

La personnalisation :

la quête de singularité, le souci de se définir soi-même nourrit le désir de personnalisation de nos concitoyens. Reconnus comme des « personnes » depuis qu'ils sont bébés, ils entendent le rester ensuite ! Dès lors, ils s'attendent à être traités en prenant en compte leur individualité. Les bibliothèques peuvent permettre un accueil personnalisé mais il faut entrer en relation avec le personnel et cette interaction peut se limiter à un jeu de rôles sans impliquer les deux participants. Par ailleurs, les collections et leur présentation ne peuvent prendre en compte la singularité de chaque usager. Internet offre la possibilité d'une plus grande personnalisation. L'internaute peut lui-même personnaliser son ordinateur et ses références (« mes favoris »). Les sites web ont également la possibilité de repérer l'identité de l'utilisateur et de le traiter de façon particulière en lui délivrant un message de bienvenu à son nom ou en lui permettant d'accéder à des informations qui lui sont propres.

L'anonymat :

les individus contemporains souhaitent être reconnus comme singuliers mais ils sont aussi attachés à leur anonymat. Le paradoxe n'est qu'apparent : être soi-même c'est aussi maîtriser la représentation de soi. Vouloir rester anonyme signifie que l'on ne souhaite pas entrer dans une représentation personnelle. La revendication d'anonymat prend aussi sa source dans la conception de l'individu qui inclut une part de territoire personnel, intime n'ayant pas à être connu de tous. Notre société d'individus n'est pas une société transparente. La fréquentation d'une bibliothèque ne permet pas toujours l'anonymat ou la discrétion. On peut être reconnu par d'autres usagers ou par le personnel. Les espaces fréquentés, les documents sélectionnés sont visibles par tous. Le succès des automates de prêt repose en partie sur cette aspiration à l'anonymat (à l'instar de celui rencontré par les distributeurs de vidéos) qui concerne aussi les bibliothèques. Une étude sur la fréquentation selon les caractéristiques des

bibliothèques⁵ montre que plus la surface par habitant est importante, plus le taux d'inscrits est élevé : quand la population sent que la bibliothèque ne sera pas trop densément peuplée, elle a davantage envie de venir que si le lieu est par trop exiguë. Internet donne la possibilité d'accéder à des informations avec une impression de confidentialité. Il existe bien sûr des systèmes pour connaître les sites visités par les internautes mais ceux-ci peuvent naviguer en échappant aux regards des autres (notamment s'ils sont chez eux car dans les lieux publics, l'écran est visible par d'autres). C'est d'ailleurs la discrétion offerte par Internet qui a favorisé le succès des sites de rencontres ou des forums de discussions. Cette outil permet d'expérimenter des rôles dans le confort offert par l'anonymat.

Choisir son pseudo.

Internet et la fréquentation des bibliothèques

Les raisons de la diffusion d'Internet dans la population ne nous informe pas directement sur ses conséquences sur la fréquentation des bibliothèques. Il convient à présent de se poser effectivement la question de savoir si Internet concurrence les bibliothèques. On cherche aussi à identifier les avantages d'Internet ainsi que les conséquences et les modalités de l'offre d'Internet par les bibliothèques sur la fréquentation dont elles font l'objet.

Internet capte les usagers des bibliothèques

Les valeurs incarnées par Internet sont portées par des catégories de population familières des bibliothèques. La nouvelle définition de l'individu est portée notamment par des catégories de population urbaines et instruites ainsi que par les jeunes. Or ces fractions de population sont les plus attirées par les bibliothèques. Dès lors, Internet concurrence directement les bibliothèques publiques en détournant leur public central.

Les possibilités de téléchargement conduisent au même constat : ceux qui se livrent à cette activité doivent disposer du matériel, des compétences et de l'appétence pour l'accumulation ou la sélection de documents (textes, musiques, films). Ces caractéristiques s'observent particulièrement dans les populations familières des bibliothèques. Celles-ci risquent de

⁵ Cette étude a été réalisée sur un échantillon de 2145 bibliothèques de France métropolitaine à partir des données recueillies par la DLL sur les bibliothèques municipales en 2002. Une synthèse devrait paraître en juillet 2006 dans la revue *BIBLIOTHÈQUE(s)* sous le titre « L'effet bibliothèque : caractéristiques et fréquentation des bibliothèques publiques ».

perdre (voire perdent) une partie de leur usager qui ont désormais les moyens (avec le haut débit notamment) de se passer de leurs collections. Et déjà certaines voient s'éroder le public des sections consacrées au disque. La bibliothèque perd ainsi sa fonction de prescription à la fois du fait de valeurs qui érodent cette notion mais aussi pratiquement dans la quotidienneté des choix qui conduisent ces (ex)usagers à la contourner. Il faudrait vérifier cette idée en mesurant l'évolution du volume et de la proportion des différentes catégories socio-démographiques d'usagers dans les bibliothèques.

Une enquête américaine sur Internet et les bibliothèques⁶ montre que ces deux fournisseurs d'informations attirent des catégories de population identiques en termes d'âge, de niveau d'instruction et de revenu. Internet exagère les caractéristiques en s'observant davantage encore que pour la fréquentation des bibliothèques chez les plus jeunes, plus instruits et plus riches. C'est dire qu'Internet « recrute » particulièrement dans les catégories de population traditionnellement familières des bibliothèques. Cela justifie le scénario d'une concurrence entre les deux. Malgré la diffusion de l'usage des bibliothèques (66% de l'échantillon américain), la proportion de ceux qui n'utilisent qu'Internet est deux fois plus importante que celle des usagers des seules bibliothèques (20% contre 10%).

Les avantages d'Internet

Mais que pensent ceux qui utilisent les deux sources d'information des services proposés par les bibliothèques et Internet ? Dans l'enquête américaine, ce sous-ensemble représente 40% de la population totale. Les bibliothèques l'emportent à propos de la gratuité, de la protection de l'intimité et de la disponibilité de l'aide des bibliothécaires. En revanche, Internet l'emporte par sa capacité à fournir des informations à jour, par la possibilité d'usage solitaire et surtout sa permanente disponibilité. Les atouts d'Internet ne sont pas seulement « théoriques », ils conduisent, parmi les usagers des bibliothèques et d'Internet, une proportion plus grande à recourir uniquement à Internet pour de nombreux usages : rechercher pour des projets personnels, trouver des informations pour les consommateurs, trouver des informations pour les affaires, trouver des informations gouvernementales, effectuer des recherches pour des devoirs scolaires, trouver des informations sur la météo, l'actualité ou le sport. Les raisons sont multiples qui poussent les usagers réels ou potentiels des bibliothèques

⁶ G. d'Elia, C. Jörgensen, J. Woelfel, E. J. Rodger, « The Impact of the Internet on Public Library Use : An analysis of the Current Consumer Market for Library and Internet Services » in *Journal of the American Society for Information and Technology*, t. 53, n°10, august 2002, pp. 802-820.

à se tourner vers Internet. La bibliothèque l'emporte uniquement en tant que lieu à fréquenter et pour l'histoire locale.

Les bibliothèques captent des usagers par Internet

La concurrence imposée par Internet aux bibliothèques interroge quant à savoir si elles doivent proposer ce service à la population qu'elles desservent. Plutôt que poser la question des principes militant (ou non) pour la mise en place d'Internet en bibliothèque, on peut s'intéresser à la question en cherchant à savoir ses conséquences sur la fréquentation. Les bibliothèques proposant une connexion à Internet sont-elles plus attractives que les autres ?

Une exploitation secondaire des données recueillies par la DLL en 2002 permet de répondre à cette question. Sur un échantillon de 2145 bibliothèques de France métropolitaine, on observe un taux d'inscrits de la commune sur la population de la commune supérieur quand les bibliothèques proposent au moins un poste de consultation d'Internet. Si on perçoit cet « effet Internet » à partir du nombre d'inscrits, on peut penser qu'il existe aussi pour la fréquentation sans inscription puisque dans certaines bibliothèques il est possible d'accéder à Internet sans être inscrit. L'« effet Internet » est valable quelle que soit la taille de la commune au dessus de 2000 habitants c'est-à-dire qu'il ne concerne pas les communes rurales. Il est également observable si les bibliothèques offrent d'autres supports non livres (17,1% de taux d'inscrits moyen contre 15,4%) ou non (15% contre 13,5%). En revanche, l'analyse fine des données révèle que l'offre de poste(s) de consultation d'Internet n'a d'effet sur l'inscription qu'à la condition d'être quantitativement suffisante : en deçà d'un poste pour 8000 habitants, le taux d'inscrits est plus faible que celui observé dans les bibliothèques qui ne proposent pas ce service. Il connaît une hausse sensible quand la bibliothèque propose un poste pour moins de 2000 habitants. La mise à disposition de postes de consultation d'Internet dans les bibliothèques semble donc de nature à améliorer leur attractivité. Il reste que, la diffusion dans les foyers s'améliorant, cette attractivité risque de diminuer.

Des usages en négociation

La mise en place du service de consultation d'Internet en bibliothèque favorise la fréquentation des établissements qui s'engagent dans cette voie. Il convient toutefois de nuancer la manière dont est proposé ce service. L'institution et ses représentants défendent parfois une certaine conception de l'outil qui les engage à privilégier certains usages et à en interdire d'autres. De leur côté, les usagers, forts de leur connaissance des possibilités de

l'outil, aspirent à un usage « libre » d'Internet. A un usage centré sur la recherche d'informations, ils apprécient et souhaitent pouvoir utiliser la fonction de communication présente dans l'outil Internet. Ils apprécient ainsi de pouvoir faire de la messagerie ou du chat. Cette revendication se heurte parfois à la réduction d'Internet à sa fonction de recherche d'information. Les bibliothécaires ont les moyens d'imposer leur vision de l'outil en supprimant l'accès aux sites de messagerie. Les usagers peuvent de leur côté exprimer leur insatisfaction y compris en allant jusqu'à renoncer à la bibliothèque.

Les conséquences sur le monde des bibliothèques

Un métier en question

La diffusion des nouvelles technologies perturbent les modes de construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires.

Ainsi, l'information ne s'inscrit plus seulement sur le support papier. Les écrans forment une alternative aux collections de livres. Les bibliothécaires de lecture publique se recrutent principalement parmi les étudiants littéraires ou de sciences humaines qui ont appris à s'attacher au livre comme contenu mais aussi comme support. Avec la diffusion d'Internet, ils perdent un soutien à la construction de leur identité. Ils sont ainsi contraints à recomposer leur univers de référence et y parviennent en partie par l'usage d'Internet à des fins documentaires ou de communication.

Internet propose une source d'information concurrente de celle contenue dans les collections des bibliothèques. Dès lors les bibliothécaires ne sont plus les détenteurs du savoir et des conditions de son accès. Leurs compétences sont pratiquement remises en cause par cet évolution technologique. Ils tentent et parviennent à conserver une supériorité en intégrant des connaissances de références sur Internet et par leur maîtrise des outils de recherche documentaire. Mais Internet donne (en partie à tort) les moyens à ceux qui souhaiteraient contourner les bibliothèques de le faire. Celles-ci perdent alors une partie de leur « légitimité populaire », leurs services étant perçus comme accessoires. Par exemple, les parents, face à une demande d'information d'origine scolaire seront tentés de chercher sur Internet là où ils auraient penser à la bibliothèque avant.

La concurrence d'Internet remet également en cause la position de prescripteur des bibliothécaires. Leur légitimité est de fait remise en cause par cette alternative. Leurs

références ne sont plus uniques ou dominantes. Certains ne renoncent pas et, en cherchant un soutien dans la chaîne du livre, réaffirment leur désir d'avoir un point de vue légitime sur la production éditoriale et le manifestent dans les acquisitions qu'ils conduisent. D'autres sont plongés dans la perplexité et sont tentés d'hésiter quant au bien fondé de leur jugement et plus largement s'interrogent sur la mission culturelle des bibliothèques⁷. La diffusion des nouvelles technologies contribue ainsi indirectement à alimenter les débats professionnels sur la définition de cette institution par les documents proposés ou par le service rendu à la population.

Internet et l'avenir des bibliothèques

L'étude américaine déjà citée s'interrogeait sur les scénarios possibles pour les bibliothèques dans le contexte du développement d'Internet. La fréquentation nettement plus faible des bibliothèques en France conduit à devoir adapter l'analyse. Trois scénarios sont évoqués :

- statu quo : Internet et les bibliothèques continuent à coexister séparément. A l'appui de ce scénario, les auteurs remarquent que « l'ancienneté, l'intensité ou la fréquence d'usage d'Internet apparaissent comme n'ayant affecté ni les raisons pour lesquelles les gens utilisent les bibliothèques ni la fréquence de leurs visites⁸ ». On peut aussi remarquer que l'échec des livres électroniques signifient qu'il reste une place pour le livre papier et pour les institutions qui le diffusent. C'est sans doute particulièrement le cas pour la fiction qui reste néanmoins concurrencée par le cinéma et la télévision.
- Changement : la bibliothèque continue d'exister sous réserve de rénovation de ses missions et services. Les débats qui se multiplient en France sur les missions des bibliothèques et la fréquentation dont elles font l'objet, même s'ils sont encore trop rares, vont dans le sens d'une prise en compte du changement. La bibliothèque apparaît alors comme un organisme vivant qui sait réagir à une modification de son environnement. L'accroissement de l'offre de postes de consultation d'Internet va dans le sens d'une adaptation des bibliothèques à la situation de large diffusion de cette source d'information. La mise en place d'un tel service permet de lutter

⁷ On perçoit cette hésitation dans les discours et pratiques sur les acquisitions. C'est ce que nous avons repéré dans C. Poissenot, « Choix et critères d'acquisition des bibliothécaires en contexte de restriction budgétaire » in 51^{ème} congrès de l'Association des Bibliothécaires Français, Grenoble, 17 juin 2005. Url : <http://www.abf.asso.fr/IMG/doc/poissenot.doc>.

⁸ G. d'Elia, C. Jörgensen, J. Woelfel, E. J. Rodger, « The Impact of the Internet on Public Library Use », Art. Cit. , p. 818.

contre le risque de « ringardisation » associé à la non prise en compte des technologies de l'information.

- **Obsolescence** : Internet prend progressivement une place dominante et supprime les services proposés par les bibliothèques. Ces dernières perdent alors leur raison d'être et sont engagées dans un déclin menaçant leur existence. La baisse observée dans la fréquentation de nombre de bibliothèques en France peut faire craindre ce scénario. Les bibliothèques ne parviennent plus à montrer l'intérêt de leur existence aux yeux de la population qu'elles desservent. Il convient donc de reformuler le modèle qui a sous-tendu le développement de ces équipements au cours des 40 dernières années. Internet et les évolutions sociologiques de la population (la revendication d'autonomie des individus, les formes de ségrégation résidentielle, etc.) obligent à ce nécessaire remaniement du cadre d'action.

Conclusion

La réflexion par scénarios présente l'inconvénient de laisser entendre qu'un doit l'emporter sur les autres. En réalité, l'articulation entre bibliothèques et Internet prend les trois formes identifiées quand on observe le paysage dans son ensemble. Il faut redescendre au niveau de chaque équipement pour entrevoir la supériorité d'un scénario sur les autres. Reste que, de façon certaine, les bibliothèques sont condamnées à prendre en compte l'émergence d'Internet pour continuer à s'adresser à une population qui en est de plus en plus familière. Elles ne sont pas seulement condamnées à assister impuissante à l'évolution du paysage, elles agissent en faisant des choix qui influent sur la fréquentation. Pour aller plus loin, il serait nécessaire d'évaluer de façon précise les incidences des évolutions proposées sur la fréquentation des établissements.

Valeurs	Atout Internet	Faiblesse bibliothèque	Mise en cohérence des services des bibliothèques
Avance technologique	Conformité	Les traces du support « livre »	La mise à disposition d'ordinateurs pour le public
Liberté d'usage	Outil toujours disponible permettant la communication	Horaires d'ouverture, distance géographique	Boîtes à livres

Choix souverain	L'internaute-roi	Discours et pratiques de prescription	Multiplier le nombre d'exemplaires et les best-sellers
Autonomie	L'absence de contrôle	Règles (comportement, emprunts)	Libre-accès
Personnalisation	« mes favoris », cookies	Jeux de rôles dans la bibliothèque	Veille personnalisée
Anonymat	L'impression de confidentialité, choisir son pseudo	Les regards	Automates de prêt