

Les bibliothèques au XXI^e siècle¹

par Konrad Umlauf*

1. Introduction

Je commence avec la légendaire bibliothèque d'Alexandrie. Elle exista environ de 300 avant J.-C. jusqu'à 400 après J.-C. dans la capitale égyptienne, elle fut détruite à plusieurs reprises, et résista néanmoins avec ténacité. Mon idée est que cette bibliothèque représente à beaucoup d'égards le modèle des bibliothèques du futur, car elle n'était pas une bibliothèque indépendante, mais plutôt l'outil, l'instrument d'un lieu d'enseignement et de recherche. Cette bibliothèque ne pouvait perdurer et croître que grâce à une coopération internationale. Cela valait pour les érudits, qui travaillaient dans la bibliothèque – donc sur le lieu de recherche – et encore davantage pour les collections de la bibliothèque. Celles-ci n'étaient pas abritées dans un bâtiment spécifique. Les rouleaux étaient au contraire stockés de façon dispersée dans les armoires et étagères des colonnades et des salles du lieu de recherche.

Aujourd'hui nous pensons par exemple à de petites bibliothèques d'institut, d'entreprise ou d'école. Leur nombre s'est accru durant les dernières décennies, et s'accroîtra encore. Le besoin en information à tous les postes de travail n'a jamais été aussi important, et gagnera encore en importance. De la même façon, la bibliothèque de l'avenir ne sera pas un réservoir de médias dans un espace réservé, elle se constituera de médias regroupés autour des postes de travail des employés. Mais nous devons prendre conscience du fait qu'un besoin en information existe en dehors des institutions, des universités, des écoles et des bureaux, dans la vie quotidienne et les loisirs. Traditionnellement, ce sont les différentes bibliothèques publiques qui en ont

la charge ; elles ne sont pas réservées aux personnels de l'administration municipale, elles s'adressent à tous les citoyens. La question reste posée.

Peut-être vous manque-t-il quelque chose dans ce tableau qui détermine fortement notre image actuelle des bibliothèques : le prêt ? Effectivement, j'estime qu'il s'agit là d'une fonction sans avenir.

J'aimerais ici interrompre mon introduction pour approcher le sujet de façon systématique.

2. Contextes juridique, technique, politique et économique

2.1. Augmentation de la puissance des microprocesseurs et baisse des coûts de transmission des données

La puissance des microprocesseurs double tous les neuf mois, avec une baisse des prix de moitié. Les tarifs téléphoniques sont en baisse et vont encore baisser. Il est probable que le *network computer* bon marché constitue un moteur pour la diffusion des accès Internet dans les ménages. L'argument avancé par les bibliothèques, selon lequel elles garantissent justement à tout un chacun l'accès au Web via Internet, n'est que d'une importance passagère. Actuellement, les livres sont nettement plus répandus dans les ménages que les cartes de lecteurs et, dans un avenir proche, il en sera de même pour les abonnements à Internet.

2.2. Coopération et partage des tâches entre les différentes instances politiques

Tant l'insuffisance des moyens financiers des instances de tutelle (pour les bibliothèques publiques, les communes) que les conditions techniques du développement des services en ligne et des réseaux de bibliothèques exigent une nouvelle synergie dans la coopération et le partage des tâches. Une coopération

* Professeur à l'Institut für Bibliothekswissenschaft de la Humboldt-Universität, Berlin

1. Cette contribution avait été annoncée dans le numéro précédent. Elle est issue du Séminaire franco-allemand pour jeunes bibliothécaires organisé par le Gustav-Stresemann-Institut de Bonn et l'Académie européenne du nord de l'Europe de Lille, et tenu à Blossin, près de Berlin, du 13 au 18 décembre 1998.

renforcée et un partage des responsabilités entre les communes et l'État et entre États s'imposent de façon urgente, mais ne se développent que de manière hésitante.

2.3. Augmentation du pouvoir d'achat des consommateurs dans le domaine des médias et diminution du rôle des bibliothèques dans le prêt des médias

L'augmentation toujours croissante du pouvoir d'achat des consommateurs dans le domaine des médias affaiblit l'argument selon lequel les bibliothèques seraient les seules à proposer un accès aux médias à la masse de la population. Par contre, la répartition du pouvoir d'achat s'effectue de façon de plus en plus irrégulière. Les bibliothèques doivent répondre à la question de savoir si elles souhaitent se présenter comme distributeurs de médias pour le tiers de la population en bas de l'échelle sociale. Les médias, qu'ils soient de stock (livres, supports sonores, cédéroms, vidéos) ou de flux (radio, télévision, services en ligne, Internet de façon générale), sont en expansion dans leur ensemble, alors que les budgets des bibliothèques stagnent ou diminuent.

L'importance des bibliothèques traditionnelles dans la chaîne de distribution des médias diminue à l'échelle de la société, même si certains groupes de la population (surtout les enfants, les élèves et les étudiants, les personnels des institutions éducatives, de l'enseignement et de la recherche) restent demandeurs de services spécifiques de la part des bibliothèques. Ceci implique que les bibliothèques concentrent leurs moyens sur ces services, au lieu de tenter désespérément de concurrencer la distribution commerciale sur des terrains où celle-ci obtient d'excellents résultats.

3. Restructuration de la bibliothéconomie

3.1. Nouvelle typologie des bibliothèques

Traditionnellement, les bibliothèques nationales et d'État sont les fers de lance dans le paysage des bibliothèques ; dans certains pays – particulièrement en Allemagne – les bibliothèques universitaires jouent également un rôle important. Parallèlement, il existe un réseau plus ou moins développé de bibliothèques municipales. Pendant longtemps, l'importance des biblio-

thèques d'institut et d'entreprise a été sous-estimée. Quand, il y a vingt-cinq ans on savait à quel type une bibliothèque appartenait, on pouvait facilement imaginer en quoi consistaient ses services. Nous connaissons d'autres différenciations. À l'avenir, la classification des bibliothèques ne s'effectuera plus par grands types, mais par la taille, le public visé, le niveau de qualification du personnel, les prestations de service et les utilisateurs à l'intérieur d'un même type de bibliothèque.

3.2. Désengagement institutionnel dans les domaines des bibliothèques, de l'information et de la documentation

Nous observons un désengagement institutionnel dans les domaines des bibliothèques, de l'information, de la documentation et des archives : auparavant, l'image des grandes bibliothèques nationales avec d'immenses réservoirs de livres s'opposait à l'image des services de documentation des entreprises, équipés d'un ordinateur, mais sans livres.

Aujourd'hui, il existe des accès aux services en ligne dans toutes les grandes bibliothèques, et, grâce aux réseaux de PC et aux interfaces conviviales des logiciels, les services de recherche d'information ont été en partie installés sur les postes de travail des utilisateurs, ou transformés en prestations de services multiples (gestion des ressources dans les systèmes *workflow*, mise en place de services à valeur ajoutée dans la logistique de l'information). De la même façon, les bibliothèques publiques s'engagent à mettre en place des systèmes d'information numérique à la disposition des citoyens, font venir des organismes de défense des consommateurs dans leurs locaux, mettent des malles de livres à disposition des écoles maternelles, transfèrent des parties de collections dans les centres de loisirs pour les jeunes ou transforment les annexes en lieux de rencontres citoyennes avec un fonds documentaire adapté.

Vue sous cet angle, la frontière entre bibliothèque, centre de documentation et archives devient floue.

3.3. Privilégier l'accès à l'information plutôt que la constitution de collections

La mise à disposition des documents sur un grand nombre de serveurs signifie que l'accès à l'information devient plus important que la collecte d'un grand nombre de supports documentaires (commandes de documents, publications électroniques, collections d'informations sur les serveurs).

C'est ainsi que se constituent, bien plus lentement qu'annoncé, les bibliothèques virtuelles. Les fonctions de navigation dans les services en ligne deviennent de plus en plus importantes.

4. Formation initiale, formation continue et profession

4.1. Concurrence des formations universitaires

À mesure qu'elles s'adaptent aux nouvelles tendances, les formations universitaires de bibliothécaire viennent concurrencer des cursus déjà existants ou novateurs dans différentes universités, académies d'art et de musique ou dans les IUT, par exemple :

- linguistique générale, option sciences de l'information ;
- médias audiovisuels ;
- histoire du livre et bibliéconomie ;
- librairie, édition ;
- bibliologie ;
- information et documentation ;
- sciences de l'information ;
- sciences de la communication ;
- management culturel ;
- « sciences de la culture » ;
- traitement linguistique de l'information ;
- médias et information ;
- management des médias ;
- économie des médias ;
- médiologie ;
- documentation médicale et informatique ;
- informatique médicale ;
- multimédia.

Ils ont en commun avec ces cursus des contenus et des méthodes, avec néanmoins un rapport spécifique aux bibliothèques.

4.2. Introduction d'autres métiers dans les bibliothèques

Dans de nombreuses bibliothèques, on remarque une introduction renforcée d'autres métiers, comme des travailleurs sociaux, des informaticiens ou des spécialistes de l'économie d'entreprise.

D'un côté, la formation de bibliothécaire s'élargit et se détache de plus en plus de la seule institution bibliothèque ; d'un autre côté, de plus en plus de spécialistes issus d'autres domaines se voient employés par les bibliothèques.

4.3. Télétravail et carrières discontinues

Le télétravail fait une entrée encore timide en bibliothèque.

À une activité professionnelle exercée tout au long de la vie avec des tâches similaires se substituent de plus en plus des carrières discontinues ponctuées d'interruptions de l'activité professionnelle, de changements des tâches effectuées, des lieux de travail, voire de la branche, surtout chez les jeunes diplômés débutant en contrats à durée déterminée.

Ces deux tendances sont moins marquées dans les bibliothèques du secteur public que dans le privé.

4.4. Demande de formation continue accrue

Les mutations économiques et techniques génèrent une demande accrue en formation continue. Dans certaines bibliothèques s'est mis en place un suivi systématique du personnel, alors qu'auparavant la formation continue du personnel des bibliothèques était la plupart du temps laissée à l'initiative personnelle ou relevait du hasard.

4.5. Évolution des fonctions bibliothéconomiques

Les fonctions bibliothéconomiques se transforment de plus en plus.

4.5.1. Constitution des collections

À une constitution suivie et régulière des collections par une sélection des documents décidée au cas par cas se substitue peu à peu la définition de profils d'acquisition, justifiant le paiement de prestations extérieures et la mise en place de services d'information à valeur ajoutée en direction de publics ciblés ou d'utilisateurs précis, sans préjudice de commandes des documents au cas par cas.

4.5.2. Description du support et indexation du contenu

Le rôle de la description du support et de l'indexation du contenu (description matérielle et intellectuelle) augmente et change à la fois.

L'indexation du contenu s'effectue également à l'aide de liens sémantiques et de classifications diverses ; pour la description de documents numérisés viennent s'ajouter d'autres aspects, tels que les droits d'auteurs, la source (la publication originale), la durée de validité du document et ses liens avec d'autres publications électroniques. Jusqu'à présent, les bibliothécaires n'avaient jamais eu l'idée d'inscrire dans un ouvrage contenant des interprétations de poèmes les cotes des différentes éditions ; mais, pour les publications électroniques, l'ambition existe d'intégrer des liens hypertexte correspondants, quand les auteurs ne l'ont pas fait.

Lorsqu'il s'agit de publications électroniques, la frontière entre ce qui fait partie d'un document précis et ce

qui forme l'unité bibliographique devient floue, parce que, de toute façon, elles sont souvent composées de plusieurs fichiers, éventuellement répartis sur des serveurs différents. Au final, tous les contenus existants quelque part sur le Web forment une seule et immense toile à structure complexe.

Par ailleurs, les outils de description et d'indexation des documents deviennent en soi multimédias. Jusqu'à présent, le traitement multimédia impliquait pour les bibliothécaires d'indexer aussi bien des livres, des vidéos, des revues que des documents sonores. Mais la technologie multimédia, appliquée aux cédéroms, aux DVD ou aux services en ligne, optimise les liens entre le texte, l'image fixe, l'image animée (vidéo) et le son. Cela nécessite de nouveaux concepts et méthodes de description et d'indexation, si l'on veut que la description du document (on aurait dit autrefois la notice bibliographique) rende compte de l'ensemble du document ou du média.

4.5.3. Navigation dans les réseaux de services en ligne

Selon les postes de travail, la navigation dans les réseaux et l'évaluation des publications électroniques se substituent pour les bibliothécaires à la constitution et à l'indexation du fonds, ou bien les deux tâches deviennent complémentaires.

4.5.4. Constitution de bibliothèques numérisées

Le traitement de publications déjà présentes sous d'autres formes, afin de les rendre disponibles numériquement via les services en ligne, deviendra de plus en plus une tâche à accomplir par les bibliothécaires (le personnel des bibliothèques aura à franchir avec compétence une multitude d'obstacles techniques et juridiques, comme la question des droits d'auteurs).

5.

Aspects organisationnels

De plus en plus, on exige des bibliothèques du secteur public d'être dirigées selon les principes d'efficacité des entreprises privées. Cela nécessite de la part des personnels de bibliothèque des connaissances et des compétences en matière de gestion des entreprises et du personnel. On risque cependant de sacrifier les prestations de service aux lois de rentabilité. Par ailleurs, nous observons de plus en plus souvent, et par un souci d'organisation, le rattachement de la bibliothèque à des institutions apparentées, ou la fusion avec le secteur auquel la bibliothèque, auparavant administrativement distincte, fournissait des services, par exemple : le regroupement avec le centre de documentation du service de recherche

et de développement d'une entreprise, avec les archives (à la radio, où la séparation organisationnelle entre bibliothèque spécialisée et archives n'a jamais été pratiquée), avec la rédaction d'une encyclopédie (pour les bibliothèques spécialisées au sein des maisons d'édition), avec le service culturel communal, avec l'université populaire, avec les services iconographiques communaux ou régionaux, avec le musée dans certaines petites communes.

Cela va de pair avec une responsabilisation individuelle grandissante, mais également avec une pression plus forte pour chacun des collaborateurs. L'entreprise dans son ensemble supporte moins les suiveurs et sollicite chacun entièrement dans une culture d'organisation dynamique.

6.

Financement des bibliothèques

L'engagement public pour les services publics diminue par manque de moyens. Mais il faut aussi compter avec un changement dans la conception des missions de secteur public (l'État minimal). À côté des subventions issues des impôts, d'autres sources de financement gagnent en importance :

- sponsoring ;
- tarification des services ;
- vente des services.

Dans certains pays, par exemple les États-Unis, les institutions publiques sont traditionnellement dépendantes de ce type de sources de financement, et ont intensément recours au sponsoring. Le Fundraising (recherche de fonds) de la New York Public Library est connu : quarante collaborateurs sont exclusivement employés à collecter des fonds provenant d'autres sources que celles de leur institution de tutelle. Ils font rentrer environ trente fois le montant des charges salariales qu'ils représentent.

Bien sûr, nous devons voir qu'en Europe beaucoup plus qu'aux États-Unis – et particulièrement dans les pays se situant dans la tradition sociale-démocrate ou du socialisme démocratique – le financement des services publics est perçu comme relevant de l'État. Par ailleurs, nous devons considérer qu'en raison de cette tradition, la pression fiscale est beaucoup plus élevée pour les citoyens et les entreprises qu'aux États-Unis ; ce qui signifie que, dans les États de l'Union européenne, les moyens globalement disponibles pour les dons, le sponsoring et l'achat de services sont nettement moins élevés. Et nous devons tenir compte de la législation fiscale :

aux États-Unis et dans certains pays, les particuliers aux revenus très élevés et les entreprises ont la possibilité de payer des impôts élevés ou de faire des dons pour une cause de leur choix. Ils préfèrent donner leur argent à une institution de leur choix qu'à l'État, sur lequel ils ont peu d'influence quant à l'utilisation de leurs impôts. Dans la plupart des pays européens, nous avons une tout autre législation fiscale.

7. Les prestations de service

7.1. Mise à disposition des documents

7.1.1. *Les documents physiques auront de moins en moins d'importance*

Le fonds physique de la bibliothèque perd de son importance. Le pouvoir d'achat des bibliothèques est de moins en moins à la hauteur de la production de médias. Celles-ci ne sont donc plus en mesure de constituer des collections exhaustives et larges en fonction de la demande.

7.1.2. *L'acquisition de documents se fera de plus en plus au cas par cas*

Par contre, l'acquisition au cas par cas de documents et médias physiques et électroniques gagne en importance face à une demande manifeste. Les bibliothèques doivent être en mesure d'acquérir et de traiter ces cas-là, en minimisant le temps d'attente des utilisateurs.

7.1.3. *Fonds multisupports intégrés*

Des fonds multisupports, avec une part plus importante de documents audiovisuels, ont été revendiqués depuis des années, mais insuffisamment mis en place. C'est plutôt aux bibliothèques de trouver de nouveaux liens entre les différentes formes de médias, en ce qui concerne leur présentation, leur traitement et leurs moyens d'utilisation. Pour cela, on peut envisager des PC offrant un accès Internet ou des réseaux locaux de cédéroms, entourés d'un fonds conventionnel facile d'utilisation, dont les documents plus anciens seraient déjà numérisés et accessibles sur le réseau.

7.1.4. *Archivage des publications électroniques*

La préservation de l'héritage culturel par la constitution de collections physiques, assurée jusqu'à présent par les bibliothèques, sera complétée à l'avenir par l'archivage de publications électroniques intégrées sur les serveurs de la bibliothèque.

7.1.5. *Plan de développement des collections à la place d'acquisitions au cas par cas*

À l'avenir, pour la constitution de collections par anticipation de la demande, on aura recours à la définition de profils et à l'optimisation des moyens et des sources d'acquisition, et non plus à des décisions prises au cas par cas et à une répartition trop rigide des rôles entre les fournisseurs (gestion des acquisitions).

7.1.6. *Traitement multidimensionnel partagé avec possibilité de commande*

Lors du traitement des collections, il s'agira de plus en plus de renoncer à un traitement local au profit de localisations multidimensionnelles, incluant un module de commande pour l'utilisateur. Multidimensionnel signifie que la recherche s'effectuera à l'aide de plusieurs classifications accessibles par des index, à l'aide de mots-clés, de thésaurus à classement systématique, de liens sémantiques (création de cartes structurées du savoir). Le module commande permet à l'utilisateur de trouver les localisations souhaitées dans les services en ligne et de se faire livrer sur son lieu de travail ou à son domicile.

7.2. Diffusion de l'information

7.2.1. *L'aide à la recherche en perte de vitesse*

L'importance de l'aide à la recherche fournie par les bibliothécaires et les documentalistes, récemment encore présentée comme un critère de qualité du bibliothécaire transformé en cybernaute, est en perte de vitesse, car les systèmes deviennent de plus en plus conviviaux et faciles à utiliser. Des recherches dans le domaine de l'organisation du savoir mettent à disposition de nouvelles structures graphiques de recherche documentaire.

7.2.2. *Accès aux services en ligne*

Actuellement, les bibliothèques, surtout publiques, mettent en avant leur capacité à offrir un accès aux services en ligne à tout un chacun. Cela devrait être passager. Bientôt, les bibliothèques défendant cet argument seront placées au même niveau que les services sociaux destinés aux populations défavorisées. Cela dit, une bibliothèque sans accès aux services en ligne ne sera d'ici quelques années plus en mesure d'assurer ses fonctions fondamentales.

7.2.3. *Les services complémentaires acquièrent de l'importance*

L'importance des services complémentaires augmente, parce que les prestations de service plus simples (localisation des collections, recherche documentaire, constitution et suivi des collections, aide à la recherche bibliographique) seront de plus en plus sous-traitées ou automatisées, faciles à utiliser et mises en libre-service.

7.2.4. Nécessité pour chaque bibliothèque d'établir son profil

Comme pour la constitution des collections, les bibliothèques sont dans l'obligation d'établir leur profil.

7.3. Les prestations de service à caractère social et culturel

7.3.1. La coopération avec d'autres partenaires devient incontournable

Comme pour la constitution et le traitement des fonds, nous observons la même obligation de coopérer pour les prestations de service à caractère social et culturel. Les partenaires de cette coopération peuvent être les institutions publiques ou confessionnelles impliquées dans le travail social, les librairies, les grandes surfaces multimédia, les institutions de formation des adultes ou de formation continue, les services culturels, les galeries, mais aussi les radios et télévisions privées, les musées, les théâtres et salles de concert. Il est encore rare de voir une bibliothèque municipale proposer ses critiques de médias à une radio locale et de considérer en retour « les conseils de la bibliothèque municipale » comme un moyen de promotion.

7.3.2. Intégration dans les contextes culturels et les milieux sociaux

On assistera à une intégration renforcée dans les contextes culturels et les milieux sociaux, avec un engagement plus actif de bénévoles, du fait que la société dans son ensemble se divise de plus en plus en subcultures. La communication entre ces subcultures s'affaiblira au profit d'une communication interne propre à chacune d'entre elles, de sorte que les institutions externes seront évitées.

7.3.3. Rencontres réelles dans des mondes virtuels

Mais les bibliothèques peuvent être des lieux de rencontres réelles dans des mondes virtuels : l'animation deviendra alors plus importante que les collections en elles-mêmes.

7.3.4. Moins pour les citoyens, plus par les citoyens

Moins pour les citoyens, plus par les citoyens : telle pour-

rait être la devise positive qui se dégage de la nécessaire conciliation entre d'un côté les prestations de service à caractère social et culturel et de l'autre les finances réduites exigeant une organisation plus flexible.

8. Objectifs et modèles

8.1. Nécessité d'un projet spécifique pour la bibliothèque

Rares sont actuellement les bibliothèques qui formulent des objectifs et élaborent des modèles. Lorsque les bibliothèques municipales sont amenées à indiquer leurs objectifs, elles ont la plupart du temps recours à des listes d'objectifs très générales, qui pourraient être présentées de façon similaire voire identique par des services d'information aux citoyens, des services de politique d'intégration, des universités populaires, des services culturels ou des librairies (qui se définissent elles aussi comme des prestataires de service dans le domaine des médias et qui affluent sur Internet).

À l'avenir, l'autorité de tutelle exigera de plus en plus fermement que toutes les activités de sa bibliothèque correspondent à ses objectifs organisationnels concrets, et non pas à des déclarations bibliothéconomiques trop générales ; de même qu'elle attendra de la bibliothèque la formulation de modèles qui concrétiseront ses propres modèles.

8.2. Marketing de la bibliothèque vis-à-vis de ses financeurs

En ce sens, le marketing vis-à-vis des financeurs devient plus important que le marketing vis-à-vis du public – qui d'ailleurs ne fait pas défaut aux bibliothèques. Ce sont davantage les moyens qui manquent pour faire face à la demande des utilisateurs de manière satisfaisante. ◆

(Trad. Pascale Hilsz)