

LES BIBLIOTHÈQUES AMÉRICAINES (C. Lieber, Rapport annuel 2002)

On commence tout juste à s'interroger sur les chiffres de la fréquentation des bibliothèques en France à la lumière des récentes statistiques d'activité, côté territorial⁽¹⁾ comme universitaire.

Aux États Unis, la controverse a dépassé les querelles byzantines autour de l'interprétation des statistiques. La question des baisses d'audience dans les bibliothèques américaines est au centre de débats passionnés, au point de déborder le cercle purement professionnel. Les enjeux intellectuels et financiers sont évidents, dans un pays où l'évaluation s'intègre naturellement à toute forme d'action, où la confrontation entre les moyens accordés et les résultats obtenus est la pratique courante, normale. L'évolution des établissements américains peut, sans aucun doute, apporter à notre situation locale une clarté et des enseignements qu'il ne faudrait pas négliger, au motif que les différences existant entre les deux pays sont grandes.

C'est la description frappante et ironique de la chute de la fréquentation dans les bibliothèques universitaires par un journaliste du *Chronicle of higher education*⁽²⁾ en 2001 qui a joué le rôle de révélateur et fait enfler la polémique aux Etats-Unis. En qualifiant sans ménagement la bibliothèque de "désertée", cet article provocant avait de quoi faire réagir les professionnels, qui ne s'en sont du reste pas privés⁽³⁾. Le reportage affichait publiquement ce que l'on chuchotait à mots couverts depuis longtemps.

Car la baisse, ou, à tout le moins la stagnation de certains résultats des bibliothèques américaines n'est pas un phénomène récent. Si l'on en croit les chiffres régulièrement publiés par le gouvernement et les associations (cf tableaux 1, 2, 3), la décreue de plusieurs indicateurs d'activité date sans équivoque du milieu de la précédente décennie, les années 1994-96. Malgré un caractère sans doute excessif, l'information apportée par le journaliste a de quoi faire réfléchir : après tout, il n'y a pas de fumée sans feu. Toute la question est de savoir sur quoi prendre appui pour se faire une opinion. Sur la réalité prétendument objective des chiffres, eux-mêmes soumis à toutes les variations habituelles aux différents modes de calcul ? Sur la fiabilité des constats visuels, aléatoires ? Sur les discours politiquement corrects des professionnels, forcément soucieux de préserver leurs établissements ? La littérature bibliothéconomique américaine récente donne une idée de l'ensemble de ces possibilités. Elle fournit une bonne base de départ pour le commentaire, tout comme les sources statistiques disponibles.

Lors de ce tour d'horizon, il apparaît nécessaire de dissocier l'examen des bibliothèques académiques ou de recherche -celles visées par le *Chronicle*- de celui des bibliothèques de lecture publique, dont le rôle et la palette de services diffèrent en bien des points. Ensuite, l'analyse doit être nuancée et ne pas appliquer le même "masque" à tous les services ou à tous les établissements du pays. Il serait stupide de penser que l'ensemble des indicateurs d'activité retenus par les enquêtes statistiques est en baisse, et que la tendance est universelle : les chiffres ne plongent pas partout, loin de là.

⁽¹⁾ Cf La fréquentation des bibliothèques municipales. Débat. BBF, t 48, n°1, 2003, pp.84-101.

⁽²⁾ Scott Carlson "The deserted library", *Chronicle of Higher Education*, November 16th 2001. <http://chronicle.com/free/v48/i12/12a03501.htm>

⁽²⁾ Voir : <http://nces.ed.gov/pubs2001/2001341.PDF> [Consulté le 09/08/2002].

⁽³⁾ Voir par exemple la réponse d'une équipe de bibliothécaires de la Main Library of Indiana University : <http://www.indiana.edu/~librcsd/reference/deserted.html>.

1. Les sources

On trouve les statistiques officielles sur le site du NCES⁽⁴⁾ (National Center for Education Statistics), qui dépend du ministère de l'Éducation. Elles intéressent tous les types de bibliothèques. Ce site offre la consultation en ligne des enquêtes annuelles réalisées auprès des bibliothèques publiques (plus de 9 000, selon les critères retenus) depuis 1992. La parution la plus récente concerne l'année fiscale 2000. Les dernières données relatives aux 3648 bibliothèques universitaires recensées (Academic libraries) sont un peu anciennes puisqu'elles datent de 1998. Les enquêtes, bisannuelles depuis 1990, existent depuis 1966, mais ne sont disponibles en ligne que depuis 1992.

Dans tous les cas, les statistiques sont présentées avec une courte analyse regroupant les résultats ("Highlights"). Chaque bibliothèque peut aussi se comparer à elle-même d'une enquête à l'autre, en accédant à sa fiche descriptive individuelle. Cette fonction⁽⁵⁾, très pratique, permet à l'observateur extérieur de suivre l'évolution d'un établissement en particulier.

D'autres chiffres sont régulièrement maintenus, depuis 1961-62 par l'ARL (Association of Research Libraries), qui regroupe 124 établissements importants, dont la majorité appartient aux grandes universités nord américaines (113 BU, dont 16 canadiennes). Ils offrent l'avantage d'être annuels et récents. L'ARL inclut aussi quelques bibliothèques de villes comme la New York Public library, à forte qualification de recherche ou celle de Boston et des bibliothèques de recherche privées ou gouvernementales, dont la Bibliothèque du Congrès. Un rapport, illustré de tableaux et de graphiques très utiles⁽⁶⁾, est publié chaque année. Des points particuliers sont analysés par des groupes de travail ("task forces"), dont les rapports (ou au moins les conclusions) sont publiés séparément en ligne.

2. Les bibliothèques académiques et de recherche

Les statistiques de l'association des bibliothèques de recherche (ARL) sont d'autant plus révélatrices qu'elles émanent d'un groupe stable, homogène et très représentatif (où figurent par exemple les universités de Columbia, Harvard, Princeton, Notre Dame, Stanford, Yale...), qu'elles courent sur une période d'une durée suffisamment longue, dix ans (1991-2001) et pour certaines quinze ans (1986-2001). Elles ne laissent aucun doute sur les tendances générales.

TABLEAU 1 : Activité des bibliothèques ARL 1991-2001

Evolution de l'activité des bibliothèques ARL. Valeurs médianes sur 10 ans 1991/2001 *								
Nb bibl. étudiées	84	49	82	106		86	84	106
Années	Prêts **	Usage sur place	Questions (référence)	PEB		Formation usagers		Nb étudiants
				emprt	prêt	groupes	Personnes	
1991	502 023	733 427	133 022	10 342	22 056	518	7228	18 290
1992	541 852	843 806	135 609	11 318	22 547	544	7466	18 273
1993	554 923	913 871	140 847	12 486	22 840	630	7838	18 450
1994	570 982	885 489	153 607	13 996	24 293	570	8017	18 287
1995	578 616	918 146	151 878	14 403	25 201	687	8571	18 089
1996	557 580	915 385	157 563	15 260	25 947	719	8556	18 269
1997	527 994	774 919	158 294	16 362	26 423	713	9218	18 063
1998	505 387	744 051	134 944	17 684	27 256	714	9462	18 245
1999	508 633	692 286	129 089	18 998	26 688	713	9406	18 502
2000	474 102	563 849	117 027	20 415	27 015	731	9656	18 818
2001	459 335	525 258	105 087	21 601	29 255	676	10333	19 083
1991/2001	-9 %	-28 %	-21 %	+109%	+15 %	+31%	+43%	+4%

Source ARL

* La médiane est la valeur x_m de la variable x qui partage les événements de la série statistique, préalablement classés par ordre croissant en deux groupes d'effectifs égaux : 50% des valeurs observées sont inférieures à x_m , 50% sont supérieures.

** Inclut les prêts et les renouvellements de prêt, mais exclut les prêts des documents mis en réserve pour les étudiants.

⁽⁴⁾ Voir : <http://nces.ed.gov/pubs2001/2001341.PDF> [Consulté le 20/02/2003].

⁽⁵⁾ Public library locator, pour les bibliothèques publiques, Peer comparison tool, pour les bibliothèques académiques.

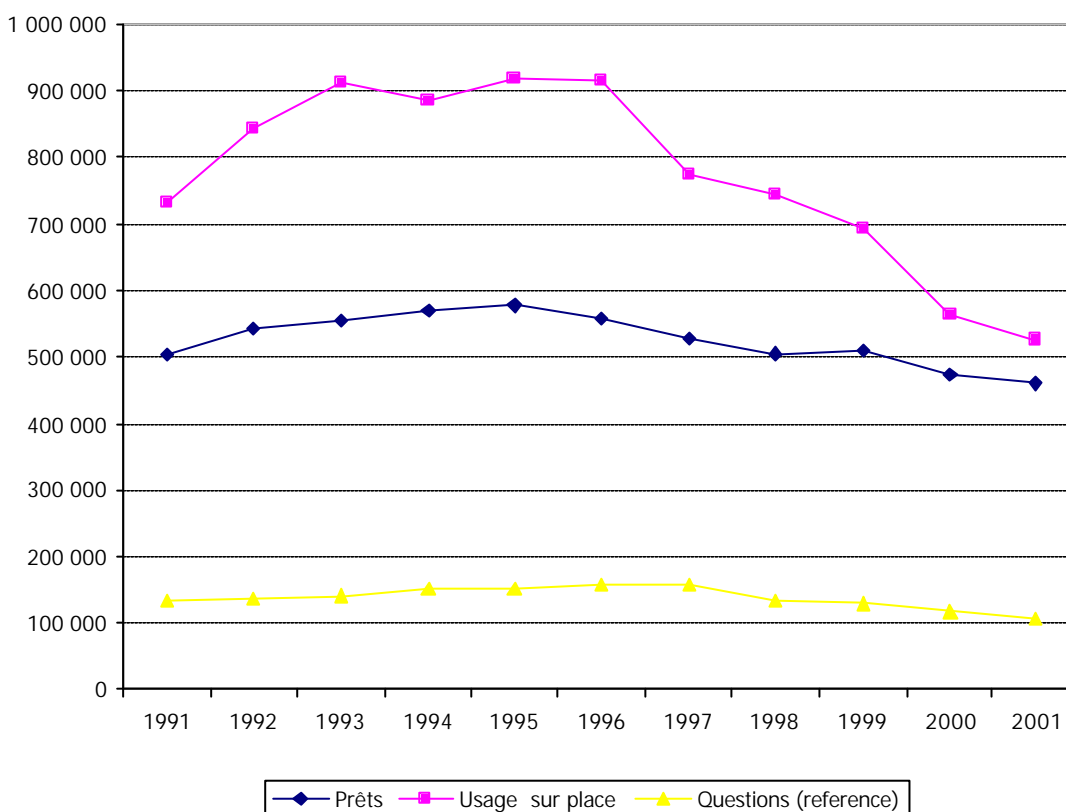
⁽⁶⁾ <http://www.arl.org/stats/arlstat/graphs/2000t1.html>

- Prêts, usage sur place, questions d'information (référence)

Les trois indicateurs - prêts/usage sur place⁽⁷⁾/questions d'information (référence)- s'affaissent.

Les résultats de 2001 se situent tous en dessous du niveau de 1991 alors que, pendant la même période, le nombre des étudiants croît très légèrement (+4%). Si les prêts ont diminué "seulement" de 9%, deux indicateurs (l'usage sur place et les questions) sont largement inférieurs à ce qu'ils étaient dix ans auparavant (-28%, -21%).

Graphique 1 : Évolution du prêt, de l'usage sur place, des questions dans les bibliothèques de l'ARL



A regarder de plus près le graphique 1, on discerne deux phases contrastées d'évolution :

- une montée régulière de 1991 jusqu'à 1995, ou même un peu plus tard dans le cas des questions de référence (96-97).

- une très sévère descente chaque année depuis 95/97 jusqu'à 2001.

La progression des résultats jusqu'en milieu de décennie fait apparaître de manière plus crue encore la rudesse de la chute. C'est ainsi que les prêts ont baissé de 21% entre 1995 et 2001. Le nombre de questions a diminué de 34% sur quatre ans, par rapport à 1997. C'est l'usage sur place qui accuse la baisse la plus marquée (-43% par rapport à 1995).

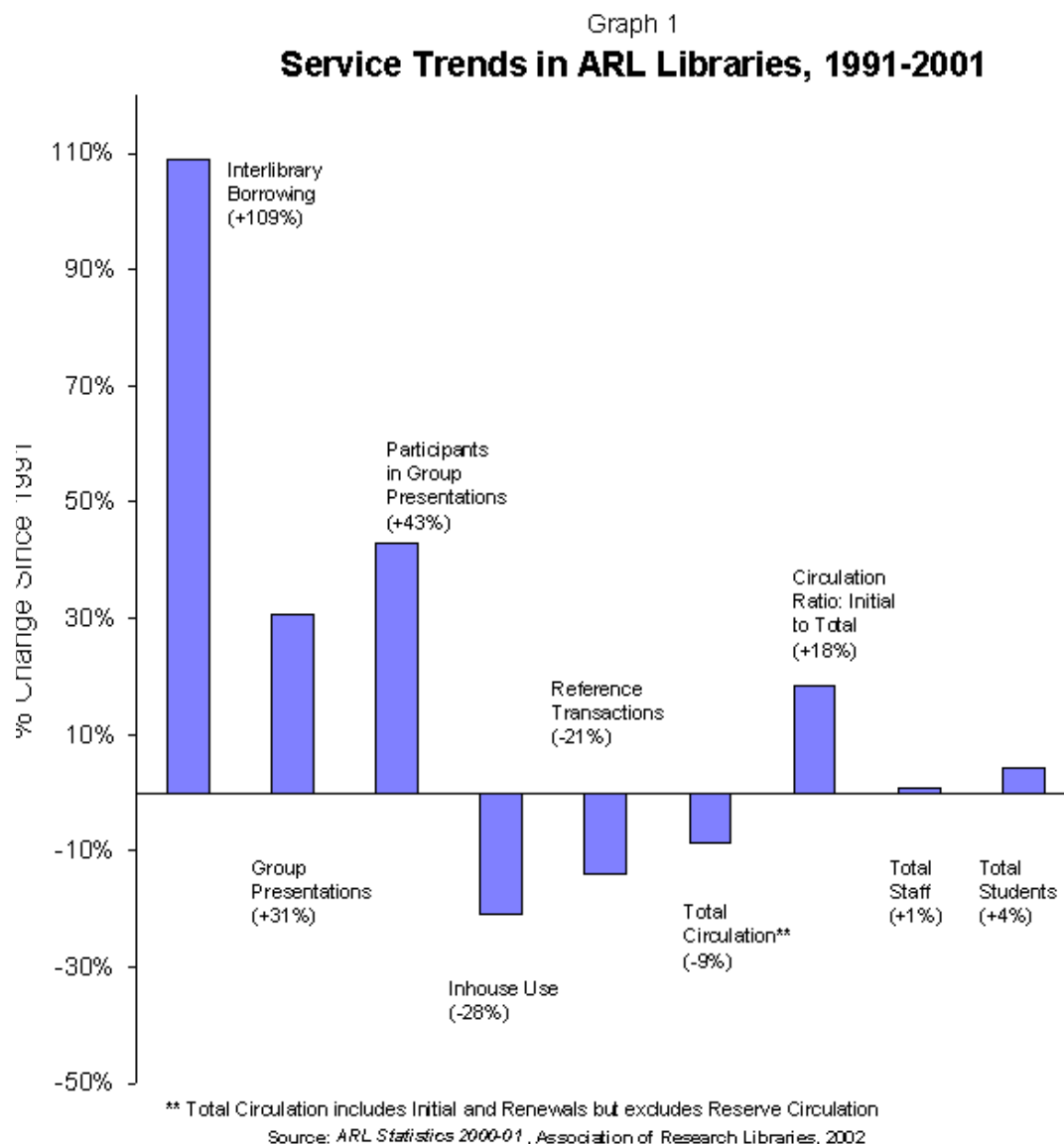
Le commentaire qui entoure la publication de ces chiffres reconnaît l'évidence : "Les transactions de prêt ont commencé à décliner depuis 1996 ; en 1998, les questions de référence ont commencé à tomber et en 2000, ces deux catégories ont chuté au dessous de leur niveau de 1991".⁽⁸⁾ Plusieurs explications sont avancées, comme l'allongement des durées de prêt, qui en fait baisser le nombre

⁽⁷⁾ Inclut l'utilisation de la collection, dont celui des usuels, des périodiques, de la documentation sous toutes ses formes (microformes...), à l'exclusion de l'électronique.

⁽⁸⁾ Voir <http://www.arl.org/stats/arlstat/01pub/intro.html>.

mais reflète malgré tout un usage intensif des documents. Quant aux questions, on peut penser que les utilisateurs trouvent aisément seuls bon nombre de réponses en consultant les catalogues en ligne, sans passer par la médiation de la bibliothèque.

Graphique 2 : Dix années d'évolution des services dans les bibliothèques de l'ARL



Le graphique 2 met en évidence l'évolution contrastée des services proposés aux publics des bibliothèques appartenant à l'ARL : si l'offre de formation ("group presentations") et le PEB remportent un succès croissant, le prêt (-9%) et le nombre de questions de références ("reference transactions" - 21%) sont en net recul. La fréquentation ("inhouse use") accuse, elle, une baisse de 28%.

Les statistiques générales des bibliothèques universitaires (voir tableau 2) émanant du Centre national pour l'Éducation, malheureusement moins à jour que les précédentes, confirment d'assez près les tendances relevées par l'ARL.

Tableau 2 : Activité des bibliothèques universitaires 1992-1998

Évolution de l'activité dans les bibliothèques universitaires 1992 - 1998						
Années	Prêts	Entrées par semaine *	Questions (référence) par semaine *	PEB prêt	PEB Emprunt	Formation usagers
1992 3 274 bibl.	229 M	**	**	7,987 M	5,304 M	298 049 présentations (5,504 M usagers)
1994 3 303 bibl.	183,1 M	17,8 M	2,1 M	8,8 M	6,3 M	487 000 présentations (6,1 M usagers)
1996 3 408 bibl.	186,5 M	16,5 M	1,9 M	9,4 M	7,5 M	407 000 présentations (7,3 M usagers)
1998 3 658 bibl.	175,4 M	16,2 M	2,1 M	9,2 M	7,7 M	438 000 présentations (7,4 M usagers)
Tendance générale	1992-98 - 23 %	1994-98 - 9 %	1992-98 0	1992-98 + 15%	1992-98 + 45 %	1992-98 + 47 % présentations + 34 % usagers

Source NCES

* par semaine de base

** résultat inexploitable

Les prêts ont ainsi diminué de 23% entre 1992 et 1998, passant de 229 millions à 175,4 millions, bien que l'échantillon de 1998 prenne en compte davantage de bibliothèques (+384 établissements). La décreue des entrées entre 1994 et 1998 est assez nette (-9%), le nombre des questions de référence stagne (= 0).

Il faut sans doute ajouter que dans une foule, les mouvements sont divers. Ainsi certaines bibliothèques américaines, qui ont su adapter leurs locaux et leurs services à la nouvelle donne, engrangent les bénéfices et enregistrent souvent un gain de popularité. Scott Carlson, le reporter du *Chronicle*, cite la bibliothèque de la Texas Christian university, qui a doublé son chiffre d'entrées depuis sa rénovation (mais les prêts ont continué à décliner). La bibliothèque de l'UNLV (Nevada), toute neuve, a réalisé la même performance. On trouverait probablement bien d'autres exemples.

Une évaluation des services de références⁽⁹⁾ et de leurs statistiques, effectuée à l'été 2002 par un comité de l'ARL, signale que 77% des établissements interrogés ont constaté un déclin considérable des questions posées. Mais les bibliothécaires n'ont pas ressenti, eux, de baisse de régime, ce qui les conduit à penser que la mesure de cette activité est bien mal adaptée à la pratique réelle. L'opinion générale est que le critère quantitatif, actuellement utilisé, n'est pas forcément le meilleur, d'autant que les bureaux d'information sont maintenant confrontés à la longueur et la complexité grandissante des demandes, la réponse aux questions simples étant désormais à la portée du public. L'étude met en effet le doigt sur le principal responsable : l'Internet, et son cortège de ressources électroniques accessibles à distance, qui fascine l'utilisateur et le libère du besoin de se rendre à la bibliothèque. La presque totalité des établissements sondés offre d'ailleurs un service de référence virtuel par courrier électronique ou par "chat".

- Le prêt interbibliothèques et la formation des usagers

Les résultats sont très différents si l'on regarde deux autres baromètres de l'activité des BU que constituent le prêt interbibliothèques et la formation des usagers. Dans les bibliothèques de l'ARL, le nombre d'emprunts via le PEB a plus que doublé entre 1991 et 2001 (+109%), grimant allégrement de 6 à 8% chaque année. L'ARL affirme d'ailleurs qu'il a triplé entre 1986 et 2001. Les prêts ont également progressé de 33% en dix ans.

Là aussi, les statistiques générales des BU confirment les chiffres de l'ARL. Le PEB croît considérablement : +45% d'emprunts en quatre ans (1994-1998), +15% de prêts pendant la même période. A l'évidence, beaucoup de BU trouvent plus économique d'emprunter que d'acheter, mais ce scénario repose sur le postulat fragile que les établissements de recherche les plus fortunés continuent à acquérir ce que les autres ont renoncé à posséder.

⁽⁹⁾ SPEC Kit 268, *Reference service statistics and assessment*. L'étude a été menée à l'aide d'un questionnaire distribué aux 124 membres de l'ARL. Un résumé des conclusions est disponible sur le site de l'ARL.

L'augmentation forte et continue du prêt inter a de quoi surprendre, puisque les bibliothèques universitaires françaises observent le phénomène inverse. Deux explications sont généralement fournies, différentes mais probablement complémentaires. La première repose sur la constatation pessimiste que les bibliothèques ont beaucoup réduit leurs achats de monographies en raison de l'envolée exorbitante des prix⁽¹⁰⁾ et qu'elles maintiennent difficilement leurs acquisitions de périodiques. Elles sont donc conduites à emprunter davantage. L'autre raison insiste sur l'effet positif des bases de données de plus en plus disponibles en ligne, qui permettent à l'utilisateur le repérage des documents qui manquent à sa bibliothèque. Il faut probablement y ajouter la grande facilité et disponibilité du service, proposé automatiquement en ligne.

A regarder les chiffres plus en détail cependant, on voit bien que, là aussi, les comportements des bibliothèques sont loin d'être homogènes. Contrairement à la tendance générale, certains bons prêteurs satisfont moins de demandes : Berkeley, l'une des grandes universités publiques de la côte ouest, affiche des chiffres de prêt aux autres établissements en diminution de presque un tiers (-30%) par rapport à 1995, tout comme Harvard (-36%), Princeton (-20%) ou l'université publique de Chicago (-42%). Selon les spécialistes américaines des statistiques⁽¹¹⁾ les raisons principales sont le recours grandissant aux ressources électroniques, en pleine expansion, et l'adoption de plus en plus répandue du prêt inter sans intermédiaire ("unmediated document delivery" ou "unmediated ILL/DD") qui n'est plus classiquement comptabilisé. D'autres universités au contraire montent en flèche, comme l'Ohio State university (+279 %), ou celle du Wisconsin (+46%).

La formation des usagers a beaucoup prospéré, que ce soit dans les bibliothèques de l'ARL (avec un gain de 31% en nombre de groupes, et de 43% en nombre d'utilisateurs formés) ou sur l'ensemble des bibliothèques universitaires (+47% en nombre de groupes, +34% en nombre d'utilisateurs formés). Si le nombre de groupes a légèrement baissé en 2001 pour la première fois dans les statistiques de l'ARL, le nombre de participants, lui, continue à augmenter. Cependant, certains professionnels annoncent un déclin ou tout au moins une évolution de cette activité. La formation individuelle des enseignants, effectuée par les bibliothécaires qui se déplacent dans leur bureau, fait le pari que ceux-ci montreront à leur tour aux étudiants comment se servir des ressources de la bibliothèque. Il s'agit en fait d'une formation de formateurs. Le développement des tutoriels et de l'enseignement à distance permet aussi à chacun d'apprendre à se servir des outils à tout moment. Dans tous les cas, cette activité n'est plus vraiment comptabilisée, à moins d'envisager l'évaluation sous d'autres aspects, qui ne seraient plus purement quantitatifs.

3. Les bibliothèques publiques

Les indicateurs consacrés aux bibliothèques publiques sont assez proches de ceux qui décrivent l'activité des bibliothèques universitaires : prêts, entrées, questions d'information (référence), PEB. L'enquête ne recueille pas actuellement de données sur la formation des usagers. Elle donne depuis 1994 des chiffres sur le secteur Jeunesse, indicateurs introduits expérimentalement en 1992 : importance des prêts, nombre de spectateurs des séances d'animation proposées aux enfants.

L'évolution des logiciels rend difficile la récupération en ligne des chiffres détaillés en deçà de 1994. Par contre, on a jugé utile d'ajouter au tableau les indications concernant la montée en charge de l'offre d'Internet et des ressources électroniques, dont les données sont disponibles dans l'enquête nationale depuis 1997.

⁽¹⁰⁾ Les bibliothèques de l'ARL ont réduit leurs achats de monographies de 26% en quinze ans (1986-2001). Dans le même temps, le prix de ces monographies a augmenté de 68%.

⁽¹¹⁾ Réponses fournies par Martha Kirillidou (ARL) et Mary Jackson (ARL).

Tableau 3 : Activité des bibliothèques publiques 1992-2000

Evolution de l'activité des bibliothèques publiques 1992 - 2000							
	Total prêts (milliers)	Dt enfants (en milliers) *	Visites (en milliers)	Anim. Enfants (en milliers) **	Questions (reference) (en milliers) **	PEB Prêt / Emprunt (en milliers)	Internet Ress élect
1992 8 946 bibl.	1 550 000 6,4/ hab.	**	**	**	**	Pr 6 800	
1993 8 929 bibl.	1 569 000 6,5/ hab.	462 900 29,5%	**	**	**	Pr 7 600	
1994 8 921 bibl.	1 570 024 6,4/hab	491 775 31%	821 689 4,1/hab.	38 399	257 692 1,1/hab.	Pr 7 877 Emp 8 643	
1995 8 981 bibl.	1 609 872 6,4/hab	559 871 35%	981 566 3,9/hab	40 995	278 204 1,1/ hab	Pr 8 809 Emp 9 689	
1996 8 946 bibl.	1 642 625 6,5/hab	570 952 35%	1 013 798 4/ hab	42 323	284 513 1,1/ hab	Pr 10 531 Emp 10 968	
1997 8 967 bibl.	1 690 203 6,6/hab	596 428 35%	1 057 775 4,1/hab	43 444	287 173 1,1/ hab	Pr 11 708 Emp 12 123	I 79% RE 66%
1998 8 964 bibl.	1 701 184 6,6/hab	612 097 36%	1 088 034 4,2/hab	45 885	292 056 1,1/ hab	Pr 13 459 Emp 13 495	I 88% RE 74%
1999 9 046 bibl.	1 693 416 6,4/hab	612 410 36%	1 119 733 4,3/hab	47 702	294 568 1,1/ hab	Pr 14 289 Emp 14 478	I 92% RE 78%
2000 9 074 bibl.	1 713 967 6,4/hab	624 688 36%	1 146 284 4,3/hab	49 290	291 476 1,1/ hab	Pr 16 467 Emp 16 262	I 95% RE 85%
+128 bibl	+ 10,5%	+ 35 %	+39,5%	+ 28 %	+ 13 %	Pr+ 142% Emp+88%	

* Jusqu'à 14 ans

** Chiffres indisponibles en ligne

I : internet

RE : ressources électroniques

Les tendances générales apparaissent comme plus favorables du côté des bibliothèques publiques que sur le versant universitaire : globalement, les indicateurs ont tous progressé depuis 1992 (ou 1994). On constate cependant que le mouvement qui porte les bibliothèques jusqu'au milieu de la dernière décennie se ralentit à partir de 1997, et que certains résultats ont tendance à piétiner depuis 1998, sinon à parfois reculer. La progression des prêts, qui vivait ainsi sur un rythme d'environ 3% l'an, descend en 97/98 à +0,6% pour s'inverser en 98/99 (-0,4%). Le nombre de prêts par habitant est en baisse (6,4/hab. au lieu de 6,6 hab.). La diminution du nombre de questions de référence s'amorce depuis 1999. Au total, la courbe d'évolution semble assurément parallèle à celle des bibliothèques universitaires, mais avec une amplitude bien moindre. Sans vouloir faire porter la responsabilité de ce constat exclusivement sur la montée en puissance de l'internet et des ressources électroniques, on ne peut manquer cependant d'être frappé par le parallélisme des phénomènes.

Les associations comme l'American library association (ALA), qui possède à Chicago un département des statistiques, suivent très attentivement la collecte et l'exploitation des chiffres, opérations auxquelles elles sont amenées à collaborer⁽¹²⁾. Elles mènent aussi leurs propres enquêtes. L'ALA a conclu un contrat avec un centre de recherche⁽¹³⁾ pour étudier entre autres l'usage des bibliothèques ; elle dispose ainsi d'index annuels qui mesurent notamment le volume des prêts comparé à celui des dépenses⁽¹⁴⁾. Le *Library Journal*, de son côté, réalise depuis 1998 une enquête annuelle (auprès de 100, puis 150 bibliothèques) pour examiner les budgets d'acquisition et les prêts qui en découlent.

Ces divers calculs donnent des résultats concordants : recul des prêts en 1998 et 1999, mais légère reprise en 2000, au grand soulagement des bibliothécaires car les dépenses, elles, ont augmenté plus largement que les résultats. Le *Library Journal* annonce même une hausse "robuste" en 2001. Pour cette même année, le *Library Journal* fournit un palmarès intéressant des domaines qui ont réalisé chez les adultes les meilleurs scores de prêt. Le roman vient très largement en tête (58%), suivi de la médecine/santé, des arts ou artisanats (en perte de vitesse cependant) et des biographies. Selon les bibliothécaires, l'histoire (en particulier celle du Moyen-Orient) reste une valeur sûre, le grand perdant

⁽¹²⁾ La responsable de ce département participe, comme son homologue de l'ARL, à l'examen et à la révision des statistiques des bibliothèques académiques à titre d'"external reviewer".

⁽¹³⁾ Le Centre de recherche sur les bibliothèques de l'université de l'Illinois/Urbana Champaign.

⁽¹⁴⁾ Échantillons représentatif de 112 bibliothèques (étendu à 300 pour l'année 2000).

de la période se révélant être le secteur du voyage. Les goûts des lecteurs sont donc bien en résonance avec la terrible actualité de l'année. Cette montée en popularité des fictions ne s'explique pas seulement par un probable désir de s'évader sans bouger de chez soi. Certains professionnels interrogés estiment que l'Internet est en train de remplacer les documentaires pour adultes.

Traditionnellement, les sections jeunesse sont choyées par les bibliothécaires américains. Au cours des années, les prêts ont progressé pour prendre une part plus importante du total, mais ils se stabilisent clairement autour de 36% à partir de 1998. Rappelons que les prêts des enfants constituaient 48,4% des prêts d'imprimés dans les bibliothèques municipales françaises en 2000, les petites communes (moins de 5 000 hab.) faisant l'essentiel de leurs prêts (jusqu'à 60%) grâce aux enfants. L'ALA estime, sur la foi du calcul de son Index annuel, que les prêts Jeunesse ont connu une chute en 1997 (-3 points) et en 1999 (-5 points), mais qu'ils ont regagné en 2000 le niveau de 1998. Le tableau des statistiques nationales confirme assez bien ce diagnostic. La progression a été bonne jusqu'en 1997 (+29%). Depuis lors, la tendance est à la stagnation. Le nombre des animations, en constante augmentation (+28%), apporte une preuve de l'effort continu des bibliothécaires pour drainer des publics toujours plus nombreux.

Derrière la sécheresse des statistiques se cachent en effet tous les effets d'une politique volontariste, destinée à séduire les usagers par la grâce d'une offre de collections et de services qui suivent étroitement la demande. Ce que les bibliothécaires français appelleraient sans doute "faire du chiffre" devient du côté américain écoute du public et service à la clientèle. Les professionnels redoublent donc d'efforts pour mettre à la disposition des usagers davantage de best-sellers ou d'ouvrages populaires, augmentent les collections qui plaisent au public, celles de disques et de vidéos. En 2000, les bibliothèques publiques américaines détenaient 30 millions d'items audio, soit un tiers de plus qu'en 1992, et 19 millions de vidéos, soit 3 fois plus qu'en 1992. Dans le même temps, les collections de livres n'avaient augmenté "que" de 18% (761 millions de livres et périodiques en 2000).

L'attention porte tout autant sur l'agrément et la simplicité d'usage : présentation attractive des nouveautés, extension des facilités de prêt, à la fois en nombre de documents empruntables simultanément et en type de procédure. Certaines bibliothèques rendent gratuit ce qui ne l'était pas encore, par exemple le prêt de vidéos. La réservation et le renouvellement en ligne se banalisent, tout comme les automates de prêt, qui permettent de gagner du temps dans un monde où chacun est pressé. Tout est mis en œuvre pour produire ce qui s'apparente à une "reprise technique". En lecture publique, l'état d'esprit est en effet différent de celui qui règne dans les bibliothèques universitaires. On s'incite à l'optimisme. Une opinion répandue dans la profession, et largement soutenue par l'ALA veut que, lorsque l'économie va mal, la fréquentation des bibliothèques augmente. L'enquête⁽¹⁵⁾, commanditée par cette organisation à l'occasion de la Semaine nationale des bibliothèques d'avril 2002, indique que les statistiques de prêts de 18 grosses BM, observées sur une période de 5 ans, ont augmenté de manière significative à partir de mars 2001, date du début de la récession aux États Unis selon les experts du National Bureau of Economic Research. Les chiffres de prêts sont considérés comme stables, voire en extension, surtout lorsque s'y ajoute la qualité des équipements, qui souvent se rénovent, s'agrandissent ou bénéficient d'une nouvelle construction.

Mais certaines constatations reviennent de manière insistante, comme la diminution des questions aux bureaux d'information, même si cela n'apparaît pas encore vraiment dans les statistiques nationales. Les questions sont moins nombreuses, mais plus difficiles. Tout se passe comme si les usagers, désormais à même de se repérer seuls dans les nombreux outils électroniques mis à leur disposition, du moins pour les questions de premier niveau, avaient seulement recours aux bibliothécaires pour effectuer des recherches complexes. Comme en BU aussi, et très probablement avec de semblables raisons, le prêt interbibliothèques est en croissance exponentielle : +142% de prêts et +88% d'emprunts en l'espace de six ans (1994-2000).

⁽¹⁵⁾ <http://www.ala.org/news/v8n5/studies.html> Rapport PDF ; http://www.ala.org/pio/presskits/nlw2002kit/lrc_data.pdf

4. Conclusion

Au final, on peut certainement dire, chiffres à l'appui, que plusieurs indicateurs décrivant classiquement l'activité des bibliothèques -prêt, fréquentation et usage sur place, questions de référence- sont en repli notable depuis le milieu de la dernière décennie. Cette affirmation vaut davantage pour les bibliothèques universitaires que pour les bibliothèques publiques, plus impliquées dans un rôle social, notamment auprès des minorités ethniques, et tirant donc mieux leur épingle du jeu grâce à la variété des publics touchés et à la nature de leurs activités.

L'augmentation en flèche du prêt interbibliothèques comme la formation des usagers, très active, profitent, dans les deux types d'établissement, de l'amplification de l'usage d'Internet et des nouvelles techniques de recherche documentaire. Le développement du PEB en particulier marque un usage beaucoup plus intensif des collections grâce à des modes de consultation et d'interrogation différents, sous l'influence de l'électronique. Il indique probablement aussi un changement de mentalité des bibliothécaires, de plus en plus habitués avec les collections électroniques à accéder au document sans l'acquérir.

Ce qui préoccupe beaucoup les professionnels américains, surtout dans les universités, c'est qu'une part croissante de l'activité des bibliothèques n'est pas ou mal mesurée. Tout ce qui touche à la consultation des collections électroniques, pour lesquelles les établissements dépensent toujours davantage, ne fait pas l'objet de statistiques fiables, cohérentes ou adaptées aux bibliothèques. On tâtonne pour trouver une méthode valable d'appréciation de l'utilisation des sites web, qui sont en passe de devenir pourtant des bibliothèques à part entière. On voit bien aussi la nécessité, dans des secteurs comme l'activité de réponse aux questions et demandes d'information, ou dans le domaine de la formation des usagers, de conduire une évaluation fondée sur d'autres bases que le quantitatif.

Comme le dit la Digital library federation (DLF), qui appelle à une recherche urgente et intensive sur le sujet, les mesures traditionnelles sont inadéquates. Leur portée est devenue trop étroite pour embrasser toute l'étendue du changement⁽¹⁶⁾.

⁽¹⁶⁾ Denise A. Troll, How and why are libraries changing : <http://diglib.org/use/whitepaper.htm>.