

L'avenir incertain des bibliothèques

Patrick Bazin

Il n'est pas un colloque de bibliothécaires qui ne pose, depuis quelque temps, la question de l'avenir des bibliothèques. Cette question n'est pas purement théorique. Elle traduit une réelle inquiétude, corroborée par une tendance à la baisse que l'activité des bibliothèques commence à connaître dans les pays qui faisaient pourtant, jusqu'à présent, figures de leaders.

Durant les années 90, la question était sensiblement différente. Elle était plutôt de savoir si l'objet livre n'allait pas disparaître au profit du livre électronique. Une telle perspective n'effrayait pas fondamentalement les bibliothécaires car ils pensaient que leur cœur de métier, l'organisation du savoir, allait être préservé. Et de nombreuses bibliothèques à travers le monde réfléchissaient déjà, avec optimisme et fierté, à leur évolution vers la bibliothèque numérique, sans véritablement se remettre en cause elles-mêmes, sans remettre en cause, en tout cas, la légitimité et la pertinence de leur rôle dans une société de plus en plus concernée par l'accès aux connaissances, cette nouvelle matière première de la croissance et du progrès. Au contraire, elles en arrivaient même, parfois, à penser que l'avènement de la société de l'information, dopée par Internet, allait les rendre plus que jamais incontournables puisqu'il faudrait collecter, organiser et rendre accessible à un nombre toujours plus grand d'usagers une quantité exponentielle d'informations. C'est ainsi qu'ont été lancés de grands programmes de numérisation de livres anciens (comme Gallica par la BnF en France), des annuaires de signets et des portails visant à organiser de façon systématique un maximum de liens vers un nombre croissant de ressources électroniques ou des projets d'archivage du web destinés à fixer la mémoire culturelle de demain. Beaucoup de bibliothécaires s'imaginaient, alors, qu'il s'agissait simplement pour eux de continuer à faire, à une échelle de quantité et de complexité plus grande, ce qui constituait leur raison d'être depuis toujours.

Or, l'évolution récente d'Internet ne remet plus seulement en cause les supports physiques de la connaissance, comme le livre. C'est la nature même de la connaissance et, d'abord, ses modes de socialisation qu'elle est en train de transformer, remettant en cause radicalement les institutions traditionnelles de transmission du savoir et de la culture, à commencer par les bibliothèques.

L'ordre du livre

Pour prendre la mesure du séisme qui commence à affecter celles-ci, il est utile de saisir ce qu'est fondamentalement une bibliothèque et, d'abord, ce qu'est, pour reprendre l'expression du grand historien français de la lecture Roger Chartier, *l'ordre du livre*, ce dispositif culturel qui, depuis l'Antiquité déjà et, encore plus, depuis l'invention de l'imprimerie, aura prévalu jusqu'à aujourd'hui.

À cette fin, il faut d'abord dépasser la tendance typiquement littéraire à survaloriser la lecture comme expérience intérieure, comme face-à-face du lecteur avec lui-même à travers la page. En effet, cette vision qui voit dans la lecture un acte exclusivement

solitaire consistant à creuser un texte empêche de bien comprendre que le livre est d'abord un vecteur de communication et de construction d'une communauté de savoir tandis que la bibliothèque a, elle aussi, avant tout, un rôle de socialisation de la connaissance.

En effet, le livre fonctionne comme une interface entre deux subjectivités, celle de l'auteur et celle du lecteur. La première caractéristique de cette interface est d'être stable, grâce à la pérennité du support, le papier, et à tout un processus de validation éditoriale, juridique et économique qui renforce cette stabilité. Celle-ci donne au texte une autonomie par rapport aux caprices de son géniteur - qui, du coup, devient « auteur » - et aux multiples interprétations qu'il suscite chez ses lecteurs. La deuxième caractéristique est la reproduction à l'identique du texte et sa dissémination. Ainsi, tels des capsules de sens circulant à travers l'espace et le temps, les livres produisent dans leurs sillages une multitude de boucles interprétatives qui, d'un côté, créent une diversité toujours plus grande de pensées et, de l'autre, parce qu'elles reviennent toujours à la lettre stable des textes, construisent un espace commun de conversation différée entre auteurs et lecteurs et surtout entre lecteurs : une communauté de pensée, en somme. *L'ordre du livre* est donc avant tout un système de communication et de transmission qui a pour particularité, à la différence de la culture orale, celle des grands récits, de promouvoir la diversité tout en l'organisant et de l'organiser pour l'accroître toujours plus.

Bien sûr, il n'est pas question de nier la dimension intime de la lecture, qui consiste à recréer un monde dans l'espace privé du for intérieur et à le transformer en une vision personnelle. Cette fonction auto-formatrice de la lecture, qui s'est développée à partir de l'invention de la lecture silencieuse à l'époque de Saint Augustin et s'est perfectionnée à travers la prothèse cognitive portative du livre imprimé, a, d'ailleurs, joué un grand rôle dans la formation d'une conscience individuelle et dans l'affirmation de l'individu lui-même comme personne autonome douée d'une pensée critique, humaniste. C'est la raison pour laquelle, aujourd'hui, le déclin de cette forme de lecture intériorisée et l'émergence via Internet d'une lecture zapping heurtent tant nos critères culturels. Nous pouvons avoir, légitimement, le sentiment de revenir à un stade antérieur, quasi médiéval, où l'acte de lecture, plutôt que de nourrir un projet personnel serait instrumentalisé au profit d'un surmoi hypertextuel fonctionnant pour lui-même.

Cependant, à trop s'enfermer dans une vision solipsiste de la lecture et à ne considérer qu'une période culturelle, finalement assez courte, correspondant à la formation de l'individualisme moderne, on perd de vue un phénomène de longue durée, encore plus important, et dont la révolution numérique n'est jamais que la dernière manifestation. Il s'agit de l'allègement progressif des supports de la pensée et de leur ubiquité croissante, qui permettent de rendre de plus en plus large et performante la conversation entre les hommes. On en arrive aussi à oublier que l'autonomie de l'individu ne se nourrit pas d'elle-même mais des échanges avec l'extérieur et que c'est précisément grâce à l'accroissement de ses capacités d'échange que l'individu progresse, comme en témoigne, justement, le rôle de l'imprimerie.

C'est pourquoi, plutôt que d'opposer la civilisation du livre à celle du numérique, mieux vaut tenter de comprendre ce qui les relie. Il en va de même pour les bibliothèques : plutôt que de se lamenter sur leur sort, mieux vaut essayer de comprendre en quoi le projet qui les a portées jusqu'à présent rebondit aujourd'hui, sous d'autres formes, tout en poursuivant le même objectif.

Bibliothèque, encyclopédie et espace public

Voyons d'abord ce qu'est fondamentalement une bibliothèque. C'est une organisation du savoir qui fonctionne comme un bassin de décanation où la plus extrême diversité des publications se trouve passée au crible d'une superposition de filtres prédéterminés : l'agencement des salles, le classement en rayons, les fichiers, les thésauri, etc. À la surface : les ouvrages de référence, synthétiques, consensuels et pérennes ; dans les

tréfonds : les productions les plus singulières , les moins orthodoxes, les plus difficiles à trouver et à obtenir aussi ; entre les niveaux extrêmes : un étagement et une répartition des connaissances sous-tendus par une conception encyclopédique du monde.

Cette conception part du principe que la réalité elle-même, quelle que soit son inépuisable complexité, est organisée en un seul système hiérarchisé et cohérent dont il est possible de rendre compte, au moins de façon approximative, en changeant progressivement de focale. À la base de cette visée encyclopédique, il y a l'idée que le savoir est déjà inscrit dans la réalité, comme un paysage dans la brume, et que la connaissance consiste à en dresser progressivement la carte, une carte dont la bibliothèque n'est jamais que la version abrégée, le microcosme. Loin de se penser comme une accumulation empirique de données, la bibliothèque considère que chaque livre nouveau vient trouver sa place dans une architecture qui lui préexiste car elle est celle du savoir lui-même en tant qu'il reproduit l'ordre naturel. Les classifications permettant d'organiser la diversité des documents ont beau se transformer à mesure que celle-ci s'accroît, elles n'en conservent pas moins leur structure de base, précisément parce qu'elles sont censées rendre compte de l'ordre du monde. C'est pourquoi la bibliothèque apparaît, même si elle s'en défend, comme le sanctuaire du savoir constitué.

Ce sanctuaire n'a cependant rien à voir avec celui d'un culte particulier, réservé à une communauté particulière, fut-elle savante. La bibliothèque proclame d'emblée son caractère universel et se pose comme un espace public de la connaissance. Cela ne signifie pas seulement qu'elle est ouverte à tous, mais, plus fondamentalement, qu'aucun point de vue singulier ou partisan ne préside à son organisation, précisément parce que tous les points de vue peuvent y trouver leur place, comme toutes les singularités trouvent leur place dans l'ordre naturel du monde. La bibliothèque, fidèle à l'ordre du livre, qu'elle condense, en quelque sorte, en un même lieu, présuppose une universalité de la connaissance qui, malgré la diversité des points de vue, garantit la commensurabilité des opinions et l'existence d'une véritable communauté de savoir. Autrement dit, lorsqu'un lecteur entre dans une bibliothèque avec ses présupposés et ses obsessions, il accepte, néanmoins, fut-il révolutionnaire, de partager avec tous les autres (passés, présents et à venir) un espace commun de confiance réciproque, indispensable à la poursuite de cette conversation ininterrompue qui fonde, justement, l'espace public. On peut même dire, paradoxalement, que le rôle historique des bibliothèques dans la propagation de la critique sociale et politique a, simultanément, présupposé et renforcé l'espace public, c'est à dire, au fond, un certain consensus autour de l'essentiel, quitte à vouloir le subvertir.

On commence, d'ailleurs, à s'apercevoir, aujourd'hui, au moment où l'ordre du livre perd du terrain, à quel point le système de pensée et de société qu'il représentait était fragile et relatif. En effet, ce que révèle sans doute la révolution numérique à travers le chaos apparent de l'Internet c'est la possibilité que désormais la commensurabilité des arguments n'aille plus de soi et que l'espace public se fragmente en communautés culturelles rivales qu'aucune confiance mutuelle ne viendrait unir dans la constitution d'un savoir commun. Un nouveau paradoxe semble se substituer à celui de l'ordre du livre : la mondialisation et la fluidification extrêmes du système de conversation entraînent un risque de tribalisation culturelle alors que sa relative clôture dans un espace public sanctuarisé, basé sur des supports et des repères stables, semblait lui garantir une certaine universalité. Face à cette évolution, deux attitudes sont possibles : soit on considère que la disparition possible de l'ordre du livre entraîne celle des valeurs qui le fondaient, soit, au contraire, on essaie de comprendre comment ces valeurs d'universalité et de coopération peuvent continuer à s'exprimer dans un contexte encore plus hétérogène et mouvant, à une échelle plus large, planétaire. C'est pourquoi les bibliothécaires, s'ils veulent rester fidèles à leur motivation première, qui est de favoriser le partage des connaissances, ne doivent pas s'arc-bouter sur d'anciennes recettes, mais repenser leur métier à la lumière d'un contexte en pleine mutation.

Cet effort de refondation est d'autant plus nécessaire que la mutation actuelle, loin de disqualifier le projet bibliothécaire, étend, au contraire, celui-ci à l'ensemble de la société, suivant un processus que l'on pourrait qualifier de « bibliothécarisation du monde ». En effet, plus aucune sphère d'activité n'échappe aujourd'hui au besoin de traiter la réalité sous l'angle de l'indexation et de l'archivage. Du simple particulier classant ses photographies numériques ou indexant les blogs de ses amis au séquençage du génome, de la transformation des journaux en bases de données à la propension croissante qu'a chaque communauté d'archiver sa propre mémoire, le monde devient une vaste bibliothèque et chacun d'entre nous un bibliothécaire. Le monde ne semble plus pouvoir être appréhendé qu'au travers d'un vaste hypertexte reliant chaque point de l'espace et du temps à tous les autres et chaque lecteur à tous les autres. Grâce à la popularisation d'une nouvelle ingénierie de l'information, facile à utiliser et de moins en moins chère, la maîtrise des techniques documentaires n'est plus l'apanage d'une petite corporation de bibliothécaires et d'archivistes monopolisant la fonction médiatrice. Elle est même en train d'être universellement partagée, comme le fut, en son temps, l'écriture, après la domination des scribes. Quant à la fonction médiatrice, elle devient en quelque sorte l'affaire de tous les acteurs du système, c'est-à-dire dire de tous. Le risque n'est donc pas de voir disparaître la fonction bibliothécaire, mais de voir les bibliothécaires que nous sommes ne plus être à sa hauteur à cause de l'obsolescence de nos outils et de nos modèles.

Les vrais défis auxquels nous sommes confrontés ne tiennent pas principalement à l'augmentation exponentielle des données, comme on le croyait au début de l'ère informatique, suivant une vision naïvement quantitative et linéaire du développement de la société de l'information. Ils tiennent au fait que le numérique transforme le rapport au savoir lui-même, au moins de trois manières : en le relativisant, en en faisant une expérience globale et en transformant tous les participants en acteurs du système.

Un savoir relatif

Relatif, le savoir le devient de plus en plus en s'incarnant dans une textualité numérique par nature hypertextuelle, interactive et dynamique. L'hypertextualité permet, potentiellement, d'établir des liens, via Internet, entre n'importe quelle séquence de texte et n'importe quelle autre, et de les modifier à volonté, faisant éclater l'unité et la stabilité des œuvres et dépassant toutes les frontières, celles des hommes et des institutions, comme celles des disciplines. L'interactivité, quant à elle, transforme la lecture en écriture et donne à celle-ci une performativité, c'est-à-dire une capacité à agir sur le destinataire, qui devient un quasi interlocuteur, rapprochant ainsi la textualité d'un mixe d'oralité et d'écriture. Enfin, l'ensemble de cette néo-textualité est transformée sans cesse du fait de la prolifération des liens dynamiques et de la multiplication des points de vue permis par la rapidité des communications et le nombre des acteurs. Autrement dit, ce que l'ordre du livre séparait (l'œuvre stable, validée, publique d'un côté et la sphère privée créative et mobile de l'autre) l'ordre numérique tend à le confondre en un *work in progress* qui échappe évidemment à toute règle bibliothéconomique.

C'est pourquoi les tentatives, esquissées par de nombreuses bibliothèques dans les années 90, d'étendre au web le principe d'un catalogage encyclopédique, comme s'il s'était agi simplement d'une collection plus grande que les autres, ont échoué. L'évolution constante du web ne permettait pas d'y appliquer une grille stable de classement. Tout au plus était-il possible de créer des portails spécialisés, limités à des points de vue particuliers et demandant un suivi constant, qui ne se distinguaient pas de ce que faisaient bien d'autres organismes que les bibliothèques, souvent avec plus de succès car ils étaient plus proches des contenus et de leur évolution. Ce qui était déjà en crise, c'était le cœur même de toute bibliothèque, la collection. Celle-ci, trop statique, trop prescriptive commençait déjà à perdre de sa pertinence face à une nouvelle organisation du savoir où les contenus co-évoluent avec leurs outils d'indexation, où les producteurs et les utilisateurs de ce savoir en sont en même temps les organisateurs.

Pendant ce temps-là, une autre bibliothéconomie se mettait en place, celle des grands moteurs de recherche comme Google, aptes à intégrer non seulement une grande quantité de données mais surtout une pluralité sans borne de points de vue. On pourrait résumer la situation, de façon métaphorique, en disant que le savoir a changé de topologie : à la topologie isotrope de l'ordre du livre, qui procédait simplement par accumulation et par rapprochements de documents clairement identifiés se substitue une topologie relativiste où chaque intervention modifie l'ensemble du dispositif de connaissance.

Un exemple de ce changement de paradigme nous est donné par la nouvelle forme que va prendre la mémoire culturelle à l'ère du numérique. En effet, que va bien pouvoir signifier, demain, la conservation de flux textuels en perpétuel mouvement et dont les systèmes de lecture seront, eux-mêmes, appelés à évoluer sans cesse ? L'hypertexte se propageant aussi bien dans le temps que dans l'espace, la mémoire sera en permanence réactivée et retravaillée au présent pour produire de la nouveauté, elle fera partie intégrante du présent et évoluera avec lui. Elle aura pour fonction de nous relier en permanence au passé plutôt que de le représenter. La question ne sera donc plus d'accumuler et de conserver des supports physiques séparés de leur usage, mais d'entretenir une mémoire vive, relative à ses usages et en perpétuelle reconfiguration, à l'image de la mémoire biologique. C'est pourquoi on est en droit d'être sceptique devant les projets d'archivage du web à partir de la capture d'instantanés. N'échoueront-ils pas à rendre compte, demain, de la vraie vie du web ? Ne sont-ils pas encore une façon d'appliquer une vieille recette bibliothéconomique à une réalité qui lui échappe ?

Une expérience globale

Cette nouvelle réalité, comme le montre la problématique de la mémoire, est de l'ordre d'une expérience globale et non plus seulement intellectuelle du savoir. Je veux dire par là que, paradoxalement (encore un paradoxe !), le numérique, loin d'être purement virtuel, fait de chaque acte de connaissance une expérience concrète. Cette expérience n'est plus seulement une représentation intellectuelle, comme cela se passe avec la lecture d'un livre. Elle met en jeu bien d'autres registres comme l'aptitude à transformer des données, à communiquer avec un interlocuteur ou à mobiliser diverses sensations.

À titre d'exemple, il est intéressant de s'arrêter sur la vision, donc sur l'image numérique. Celle-ci n'est plus seulement une représentation comme dans le cas de la gravure ou de la photographie. Issue d'un enchaînement d'algorithmes, elle devient proprement une écriture transformable à volonté, un outil d'expérimentation, à la fois, sensorielle et intellectuelle. Parvenue au stade numérique, l'image n'est plus réduite à sa fonction d'illustration du texte. Elle devient elle-même comme un texte que l'on peut analyser, décrypter, retravailler. Elle peut aussi servir à simuler aussi bien un calcul mathématique qu'une réalité sensible. Associée à d'autres formes d'expression, elle vient enrichir considérablement l'activité cognitive et contribue à faire de l'acquisition des connaissances une activité créatrice.

Grâce à l'exemple de l'image, on comprend mieux ce que le numérique change dans l'activité proprement cognitive et cela ne peut pas laisser indifférents les bibliothécaires. L'activité mentale consistant à traiter l'information à partir de représentations comme les textes des livres ou les tableaux des musées se trouve extériorisée dans une technologie qui, en plus, a la particularité d'utiliser un médium universel et infiniment plastique : le continuum numérique. À la différence des autres média comme le livre, la technologie numérique combine en une réalité unique toutes les formes d'expression et tous les processus capables de les traiter, un peu comme si elle combinait en même temps les bibliothèques et leurs lecteurs, les musées, les ateliers d'artistes, les laboratoires des chercheurs, etc. C'est pourquoi elle offre à la pensée un champ d'expérience sans précédent.

L'ère du partage

Ce genre d'expérience ne se réduit pas à la consommation d'une énorme masse de données, échappant à tout contrôle humain, indexées et traitées automatiquement. Comme on peut s'en apercevoir chaque jour, à la lumière des débats actuels sur le web 2, c'est l'activité proprement humaine qui se trouve de plus en plus impliquée et valorisée à travers les réseaux du savoir, ceux-ci s'avèrent, avant tout, des réseaux de partage des connaissances et des savoirs-faire. On peut même affirmer qu'après un stade infantile du développement des nouvelles technologies de l'information, où c'était la question du stockage et de la gestion de fichiers qui dominait, c'est aujourd'hui celle du partage des compétences qui devient moteur. Cela n'a rien d'étonnant : de même que l'ordre du livre était, avant tout, nous l'avons vu, un dispositif de communication entre les hommes et de construction d'une communauté de savoir, l'ordre numérique poursuit le même objectif, mais à un niveau de complexité et de réactivité sans commune mesure.

Il ne suffit plus aujourd'hui de former une communauté savante autour de laquelle s'organise une diffusion descendante des connaissances. L'enjeu consiste désormais à faire que chaque homme puisse devenir acteur dans une société où la connaissance devient la principale richesse. Cela implique que chacun puisse faire partager son expertise et son expérience personnelles, quelles qu'elles soient, et puisse bénéficier, en retour, de l'apport des autres. Il ne s'agit plus seulement de donner accès à des savoirs constitués sélectionnés par des communautés d'experts, mais de mettre à contribution l'ensemble des acteurs.

Un bon exemple de ce nouveau paradigme (nom de code web 2) nous est donné par Wikipédia. Cette encyclopédie collaborative est co-produite, non par un comité de rédaction, mais par les centaines de milliers d'usagers qui l'utilisent. Riche, dans chaque langue, de plusieurs dizaines de milliers d'articles et mise à jour en permanence, elle ne contient pas plus d'erreurs que les plus grandes encyclopédies, comme cela a été prouvé par la revue Nature. En effet, compte tenu du nombre énorme de contributeurs, si une erreur est commise elle est très rapidement corrigée. Ce que Wikipédia illustre de façon exemplaire c'est une nouvelle forme d'organisation du savoir, entièrement décentralisée, horizontale et basée sur la participation d'un très grand nombre d'acteurs doués de compétences extrêmement diverses.

Ce modèle prometteur n'exclut pas l'expertise au profit d'une vision du savoir qui serait démagogique et niveleuse. Au contraire. Il crée une émulation favorisant l'excellence et élevant le niveau d'exigence. Il donne également l'opportunité à toutes les formes d'expérience, aussi singulières ou locales soient-elles, de contribuer à la construction d'un savoir commun, d'articuler le local au global, le particulier à l'universel. Il jette ainsi les bases d'un nouvel espace public de la connaissance, qui, au lieu de se constituer en espace séparé, comme la bibliothèque ou l'institution scolaire, irrigue l'ensemble du corps social. Par contre, il remet sans cesse en question les positions acquises, les statuts d'autorité et les savoirs figés. Il prend en compte le fait que, globalement, dans un pays comme la France, le niveau culturel de la population s'est considérablement développé depuis la fin des années 60 et que les usagers des bibliothèques sont beaucoup plus autonomes aujourd'hui qu'ils ne l'étaient auparavant. En un mot, il correspond à l'avènement du savoir au stade véritablement démocratique. Non pas simplement à la démocratisation de sa diffusion, de bas en haut, suivant le modèle de l'ordre du livre et des bibliothèques traditionnelles, mais à la démocratisation de son expression même.

Il est clair que les perspectives ouvertes par les trois points que je viens d'esquisser (l'émergence d'un savoir relativiste et collaboratif mobilisant l'expérience de chacun) mettent en question, pour ne pas dire en péril, les bibliothèques telles qu'elles fonctionnent actuellement. A moins que les bibliothécaires sachent s'adapter à la nouvelle donne et repenser leur métier. Plusieurs pistes de réflexion et d'action sont à explorer. Passons-les en revue.

La bibliothèque interface

D'abord, la bibliothèque doit devenir une interface dynamique entre son public et un maximum de ressources documentaires, internes et externes.

Les ressources externes (en ligne) constitueront bientôt, même dans les bibliothèques publiques (c'est déjà largement le cas dans les bibliothèques spécialisées et universitaires) la plus grande part de l'offre documentaire mise à disposition des usagers, sur place ou via Internet. De la presse en ligne à l'audiovisuel, en passant par les bases de données, les sites web, les méthodes de langues, toutes les formes d'expression et de diffusion numériques du savoir, gratuites ou payantes, devront être prises en compte, à l'exception du livre, sans doute, qui se suffit à lui-même dans sa forme papier. Cependant, de lourdes contraintes vont peser sur les bibliothèques : le coût exorbitant des ressources électroniques les plus fraîches (les articles récents, les données économiques, ...), le respect de la propriété intellectuelle, la difficulté à indexer une documentation par essence volatile. C'est pourquoi les bibliothèques auront du mal à jouer en même temps la carte de l'encylopédisme et de la quantité : elles devront choisir des créneaux d'excellence en fonction de leurs spécificités, des compétences de leurs bibliothécaires, des attentes du public. C'est pourquoi elles devront aussi passer des alliances avec d'autres bibliothèques ou centres de ressources, de manière à s'insérer dans un réseau de coopération documentaire ou, mieux, dans plusieurs réseaux, géographiques (locaux, nationaux, internationaux) ou thématiques, et devenir ainsi des portails.

Les ressources internes ne seront pas à négliger pour autant, car c'est elles qui donneront à chaque bibliothèque son originalité, qui impliqueront le plus les bibliothécaires et qui pourront servir de « monnaie d'échange » dans le cadre des alliances. Ainsi, la possession de fonds patrimoniaux est un atout considérable, à condition de ne pas se limiter à les cataloguer, mais de les numériser et d'en faire des bases de données attractives aussi bien pour un large public que pour les chercheurs. Mais beaucoup d'autres ressources peuvent être également valorisées. Par exemple, une activité d'éveil réalisée avec des enfants peut déboucher sur un produit multimédia qui viendra enrichir le site de la bibliothèque. Il en va de même des expositions et des conférences. Ainsi, c'est toute l'activité créatrice de la bibliothèque (et de ses usagers) qui peut venir enrichir l'offre documentaire. Pour peu que la bibliothèque mette en œuvre, comme nous le faisons à Lyon, *avec Catalog +*, un moteur de recherche qui indexe en même temps toute cette activité, y compris le catalogue, on dispose d'une offre documentaire originale qui vient compléter l'offre en ligne et lui donner du sens en l'ancrant dans une réalité concrète et locale.

En réalité, dans la perspective de la « bibliothèque interface », que l'on peut aussi appeler « hybride » car elle mixe des solutions numériques et des activités concrètes, un va-et-vient s'instaure entre l'exploitation des ressources en ligne, qui suppose une connaissance sans cesse actualisée des contenus, et la valorisation des activités internes, qui suppose un fort investissement intellectuel des bibliothécaires. L'une et l'autre se complètent et s'entraînent mutuellement, avec pour moteur central les compétences des bibliothécaires et leur capacité à prendre en compte les attentes du public. Cette dialectique permet aussi d'articuler le local au global, de faire en sorte que chaque bibliothèque, même la plus petite, soit à la fois une fenêtre ouverte sur le monde, apte à puiser l'information aux meilleures sources, et un acteur de terrain proche de ses usagers.

De la prescription à l'accompagnement

La compétence du bibliothécaire est donc au centre de la bibliothèque interface. Mais, elle a dû fortement évoluer par rapport à ce qu'elle était antérieurement, lorsqu'il s'agissait surtout de constituer des collections cohérentes de livres et d'en faciliter l'accès. La sélection des livres, tout en tenant compte des attentes des lecteurs, s'opérait en général en fonction de critères académiques assez stables, redoublée par un catalogue

très directif. Acquisition et catalogage constituaient les deux piliers d'un métier visant à prescrire au public le meilleur choix. Or, aujourd'hui, le bibliothécaire doit apprendre à passer de la prescription à l'accompagnement.

Accompagner l'utilisateur dans la recherche d'une information, construire avec lui un parcours de recherche à travers la profusion mouvante des ressources documentaires, progresser avec lui dans la maîtrise des outils de recherche pour en faire profiter les autres, tel est aujourd'hui le cœur du métier de bibliothécaire. Cette nouvelle attitude est particulièrement exigeante car elle ne peut plus se contenter de critères prédéterminés. Elle exige du bibliothécaire une attention aux contenus et à leur évolution, une écoute des usagers, une aptitude à apprendre, une capacité à travailler en coopération avec d'autres médiateurs de l'information.

Pour illustrer cette évolution du métier, je peux vous donner un aperçu de ce que nous essayons de faire, à Lyon, à travers la « départementalisation » et un service innovant comme le *Guichet du Savoir*.

Voyant émerger, au début des années 90, le nouveau paradigme culturel que je viens de décrire, nous avons essayé d'anticiper le changement en réorganisant la bibliothèque centrale de la Part-Dieu en départements thématiques. Notre principe directeur était que devant la diversification et la mobilité croissantes des ressources et des attentes du public, ce n'était plus l'organisation par supports, par types de services rendus ou par catégories socioprofessionnelles qui était pertinente, mais celle qui donnerait la première place aux contenus et qui permettrait de les décliner de multiples façons différentes. Se repositionner sur les contenus, développer les compétences par rapport aux contenus, tel était notre mot d'ordre. C'est ainsi que nous avons restructuré la bibliothèque autour d'équipes chargées de grands ensembles disciplinaires (les arts, les sciences, etc...), chacune d'entre elles devant assumer toutes les activités de valorisation des contenus et quels que soient les publics concernés. La nouvelle organisation a incontestablement fait ses preuves. Mais plutôt que de m'appesantir sur ce sujet, déjà un peu ancien, je voudrais insister sur un service très novateur, que nous avons lancé en avril 2004, mais qui n'aurait pas été possible sans le préalable de la départementalisation : le *Guichet du Savoir*.

Le *Guichet du Savoir* (GdS) est un service, libre et gratuit, de questions / réponses via Internet. Chaque année, il traite environ 7000 questions et reçoit près de 600.000 visites. Il repose sur 6 grands principes :

- Toutes les questions sont acceptées, quels que soient les sujets ou les formulations (à l'exception des demandes de consultation médicales ou juridiques). En effet, nous partons du principe que toute question, sérieuse ou pas, bien formulée ou pas, révèle un désir de connaître et peut, de toutes manières, recevoir une réponse intéressante.
- *Les réponses sont données en 72 heures maximum*. Cette contrainte professionnalise le travail des bibliothécaires et les oblige à raisonner en termes de service (et non pour l'éternité).
- *Les réponses sont immédiatement publiées*. Cette disposition est fondamentale. D'une part, elle professionnalise, elle aussi, le service et contribue grandement à l'autoformation des bibliothécaires. D'autre part, elle permet à un très grand nombre d'utilisateurs d'accéder à toutes les réponses via Internet. Ainsi, les réponses sont lues 1,5 millions de fois dans l'année. Le GdS est donc un excellent outil de partage des connaissances.
- *Les réponses donnent des informations précises, sélectionnées à partir de sources validées, ainsi que des orientations documentaires*. Le bibliothécaire ne se contente pas d'indiquer quelques titres de livres : il construit une réponse complète et la prolonge par des orientations bibliographiques. Autrement dit, il fait un bout de chemin avec l'utilisateur, l'accompagne, et lui donne ensuite des repères pour aller plus

loin par ses propres moyens. Le *GdS* contribue ainsi à la sensibilisation du public à la recherche documentaire, ce qui est essentiel dans un monde où l'aptitude à s'orienter dans la jungle d'Internet deviendra bientôt aussi indispensable que de savoir lire et écrire.

- *Les réponses sont capitalisées et réinjectées dans l'offre documentaire de la bibliothèque.* Grâce à notre moteur *Catalog+*, elles sont indexées et interrogeables au même titre que les notices du catalogue ou les bases de documents numérisés.

Je le répète : nous n'aurions pas pu mettre en place le *Guichet du Savoir* sans avoir auparavant départementalisé la bibliothèque, c'est-à-dire sans avoir mis en place un dispositif de management des connaissances. Si les bibliothécaires répondent aux questions rapidement et avec compétence c'est qu'ils ont appris depuis plusieurs années à ne pas se contenter d'acquérir et de cataloguer des livres mais qu'ils suivent l'évolution des contenus dont ils ont la charge. Ils le font en exploitant aussi bien les ressources en ligne que celles de la bibliothèque. Finalement, le *GdS* n'est que le prolongement de leurs autres activités, une autre manière de les valoriser et d'assumer la fonction d'interface dont je parlais précédemment.

Avec le *GdS*, cette fonction d'interface passe par un travail d'accompagnement de l'utilisateur qui, loin d'être trivial, demande beaucoup plus de compétence et d'engagement de la part du bibliothécaire que la construction d'une collection suivant des critères a priori. Elle demande au bibliothécaire d'évoluer avec les contenus et avec le public, de s'en faire le médiateur efficace. On reconnaît bien dans ce rapport dynamique et partagé au savoir la marque du nouveau paradigme.

Priorité au service

Le recentrement des bibliothécaires sur les contenus ne signifie pas, pour autant, qu'ils doivent se replier sur une vision intellectualiste de leur profession. Bien au contraire. Manager les connaissances, cela signifie les traiter en fonction d'une demande et d'un objectif précis et non bâtir, dans l'absolu et pour l'éternité, un monument du savoir. Jouer le rôle de passeur des connaissances, cela signifie prêter autant d'attention à la manière de le faire et à la façon dont elles sont reçues, qu'au contenu transmis. Être bibliothécaire aujourd'hui, cela signifie se préoccuper en tout premier lieu de la qualité du service rendu.

Il est évident que l'on ne rendra pas service de la même façon à un enfant, à une personne âgée, à un handicapé, à un actif qui n'a pas le temps de se déplacer à la bibliothèque, etc... C'est pourquoi les bibliothèques doivent multiplier les services et les faire évoluer en permanence, en fonction de la réalité des besoins concrets des gens et non d'un public fantasmé miroir d'un savoir idéalisé. Par exemple, il est indispensable de faciliter la vie des « actifs » en leur permettant de réserver des livres à distance et de rendre ceux-ci dans n'importe quelle bibliothèque d'un réseau urbain de lecture publique, car ils peuvent travailler dans un quartier et habiter dans un autre. Le prêt à domicile, quant à lui, peut faciliter la vie des personnes à mobilité réduite.

Mais l'exemple du *Guichet du Savoir* est particulièrement intéressant. Il accepte toutes les questions, quels que soient les sujets et les formulations : c'est le meilleur moyen de toucher des personnes qui, soit ne viendraient pas en bibliothèque, soit n'oseraient pas poser directement ce genre de questions, de peur de ne pas avoir un comportement adapté à l'institution. C'est pourquoi 63% de ses utilisateurs sont des actifs, alors que ceux-ci ne constituent que 26% des utilisateurs habituels de la Bibliothèque municipale de Lyon. Il est important aussi que le *GdS* ait sa propre adresse Internet, distincte du site de la Bibliothèque municipale de Lyon (mais tout en restant évidemment accessible à partir de celui-ci). Le résultat est probant : 47% des visites se font par l'adresse « guichetdusavoir.org » et non par « bm-lyon.fr » et 37% d'entre elles se font depuis un moteur de recherche comme Google. De plus, elles proviennent souvent de liens créés par d'autres sites qui

ont repéré le GdS (par exemple Wikipédia a établi des liens entre plusieurs de ses articles et le *GdS*). Force est d'admettre que le *Guichet du Savoir* aurait moins de succès si on ne pouvait pas l'atteindre directement, mais seulement à partir du site de la bibliothèque. Répétons-le, un service est utile quand il y a adéquation entre un besoin précis et une réponse précise. C'est pourquoi la bibliothèque doit savoir segmenter son offre de service pour la rendre efficace, quitte, dans un deuxième temps, à faire valoir les autres aspects de son activité. Parvenue à l'ère des services, la bibliothèque-microcosme doit accepter de fractionner son image unitaire et globalisante.

La bibliothèque comme média

S'il est un besoin qui génère aujourd'hui la société de l'information ou de la surinformation c'est celui d'une meilleure prise sur l'actualité, d'une meilleure compréhension de celle-ci. C'est pourquoi les grands organes de presse sont eux aussi, comme les bibliothèques, en pleine mutation, pour ne pas dire en pleine crise. Ils ne peuvent plus se limiter à diffuser tous ensemble la même information superficielle, les mêmes scoops, car ceux-ci circulent à toute vitesse et gratuitement à travers l'Internet. Si les journaux veulent produire une véritable valeur ajoutée, ils doivent se transformer progressivement en des centres de ressources capables d'enrichir l'information brute, c'est-à-dire de la mettre en perspective, tout en la suivant de près.

Les bibliothèques auraient sans doute intérêt à faire le chemin inverse, en essayant d'éclairer l'actualité à partir des immenses ressources documentaires dont elles disposent. Etablir une connexion entre ces ressources et l'actualité la plus brûlante, telle pourrait être l'une des missions futures des bibliothèques à l'ère du numérique. Il ne s'agirait plus, alors, d'être réactif aux demandes des usagers, mais de leur apporter des clefs de compréhension du monde qui nous entoure en fonction de son évolution permanente et au rythme de celle-ci. Il s'agirait de faire de la bibliothèque un véritable média.

C'est ce que nous essayons d'expérimenter à la Bibliothèque municipale de Lyon à travers *Point d'actu !*, qui est un genre de magazine, accessible via Internet et fabriqué par les bibliothécaires. *Point d'actu !* propose chaque semaine au moins un « point sur l'actualité » dans chacune de ses cinq rubriques : monde, société, culture, sciences et santé, région lyonnaise. Chaque « point » propose une courte présentation du sujet d'actualité (par exemple, la situation en Iran ou la grippe aviaire, suivie d'une sélection commentée d'une dizaine de sources d'information (livres, articles de journaux, sites Internet, etc....)). Les « points d'actualité », relativement courts, sont complétés par des « dossiers repère » qui traitent certains sujets de façon plus approfondie et les suivent au fur et à mesure de leur développement. Avec cette première expérience notre objectif est de tester la capacité d'une bibliothèque à mobiliser activement son potentiel documentaire plutôt que de simplement l'organiser en espérant que le public saura l'utiliser ou pensera à l'utiliser. Comme avec le *Guichet du Savoir*, notre objectif est d'apporter à nos usagers des outils de compréhension et de leur transmettre une certaine culture de l'accès à l'information, en espérant qu'ils sauront en tirer profit pour devenir de plus en plus autonomes.

Cette quête de l'autonomie est certainement l'un des concepts clefs du nouveau paradigme. Sans faire de la science-fiction, on peut tout à fait imaginer que, demain, les bibliothèques n'auront plus de documentation à gérer en propre, car celle-ci sera répartie entre une infinité de centres de ressources qui pourront être aussi bien des particuliers ou des associations que des organismes publics. Le rôle des bibliothèques pourra être, alors, grâce à la compétence et à la veille documentaire des bibliothécaires, de faciliter la circulation des usagers dans un environnement documentaire devenu de plus en plus riche et complexe. Il pourra être, aussi, d'initier le public aux techniques leur permettant de construire par eux-mêmes leur propre environnement documentaire et de participer ainsi au développement de la bibliothèque en réseau de demain. Autrement dit, l'avenir des bibliothèques réside, peut-être, dans une fonction de méta-bibliothèque. Non pas

de super bibliothèque englobante, mais de bibliothèque médiatrice, apte à prendre en considération les besoins spécifiques ou locaux pour les ouvrir à des solutions ou des perspectives plus larges.

La bibliothèque comme centre culturel

Cette perspective signifie-t-elle la fin de la bibliothèque physique au profit d'une fonction, purement immatérielle, de conseil et de mise en relation ? Certainement pas. Par un paradoxe dont la société d'aujourd'hui est friande, la mondialisation des réseaux immatériels de la connaissance rend, plus que jamais, nécessaire et désirable l'enracinement dans un territoire et une communauté spécifique. Nous l'avons déjà expliqué abondamment : la connaissance est l'une des formes de la socialisation. Il n'y a aucune raison pour qu'une expérience de plus en plus planétaire de la connaissance ne débouche pas sur un enrichissement des liens de proximité et sur un accroissement de la diversité. Par exemple, dès que je serai rentré en France, dans ma ville, j'éprouverai le besoin de parler à mes proches de ce que j'ai vu et vécu ici, avec vous, au Pérou. Mon récit alimentera l'imaginaire de la communauté à laquelle je m'adresserai, il aura un effet culturel à l'échelle de celle-ci. De la même manière, la circulation planétaire des informations peut alimenter les différents récits, à condition qu'à l'échelle locale des organismes favorisent activement la socialisation des connaissances. Tel doit devenir le rôle des bibliothèques.

En un certain sens, les bibliothèques ont toujours été des institutions culturelles. Mais elles promouvaient surtout un accès individuel à la culture, à travers le prisme de la lecture solitaire. Aujourd'hui, elles ont l'opportunité, un peu à l'image des musées, de ne plus être simplement des entrepôts de collections, mais des lieux où la culture s'exprime d'une façon beaucoup plus extériorisée et collective. Et ceci pour au moins trois raisons.

D'abord, les informations et les stimuli cognitifs qui nous atteignent à tout moment sont tellement nombreux, divers, pluridisciplinaires et changeants que nous avons besoin de médiations pour les appréhender. Un effort purement individuel ne suffit plus. C'est pourquoi les activités et les événements culturels se développent un peu partout. Ils constituent de bons moyens d'appréhender, avec d'autres et avec l'aide d'intermédiaires, des sujets qui auraient demandé, auparavant, toute une vie d'effort personnel. Les activités culturelles participent de cette expérience globale du savoir dont je parlais plus haut. Elles sont une façon de gérer la complexité, la vitesse, le partage. Les bibliothèques ne peuvent pas s'en détourner. Elles doivent apprendre, elles aussi, à les organiser. Les bibliothécaires doivent devenir des médiateurs culturels ou, en tout cas, intégrer des médiateurs culturels dans leurs rangs.

Ensuite, les activités culturelles font désormais partie de l'offre documentaire, non seulement parce qu'elles mobilisent ou valorisent souvent des documents (livres anciens, manuscrits), mais aussi parce qu'elles peuvent être archivées et venir enrichir cette offre. Par exemple, à Lyon, nous archivons nos conférences et nos expositions de telle manière que l'on puisse les retrouver et les consulter aux côtés d'autres documents.

Enfin et surtout, la bibliothèque reste, dans tous les pays du monde, le lieu le plus ouvert à tous les publics et le plus proche des gens. C'est à la fois une fenêtre ouverte sur le monde, surtout quand elle possède un accès Internet, et un lieu de convivialité à l'échelle de la ville, du quartier, du village. Au moment où la grande question de notre époque tourmentée devient celle de la mondialisation, c'est-à-dire de l'articulation du local et du global, la bibliothèque peut devenir l'un des principaux lieux de cette articulation, un lieu où chacun puisse s'ouvrir au monde tout en resserrant ses liens avec ceux qui lui sont proches.

Conclusion

La révolution numérique représente, à n'en pas douter, un danger pour la bibliothèque, car elle la dépossède largement du leadership de l'accès au savoir. Par contre, elle fait apparaître clairement la nécessité des médiations humaines et des enracinements territoriaux dans un univers de plus en plus mondialisé et mobile. De ce point de vue, la bibliothèque a une carte à jouer. Elle peut y réussir, à deux conditions : tirer toutes les conséquences de la révolution numérique en sortant de sa position de sanctuaire et en considérant les usagers comme des partenaires ; transformer l'espace physique de la bibliothèque en un espace public d'expression et de partage culturel. Au fond, même si la forme change, son objectif demeure toujours le même : faire circuler le savoir.

(Conférence prononcée à la Bibliothèque nationale de Lima, le 11 novembre 2006)