

Les grands enjeux des bibliothèques aujourd'hui

Cette fiche est destinée à dresser un panorama des différentes questions qui ont cours dans le monde des bibliothèques, qu'elles soient de lecture publique ou universitaires. Ce panorama n'est pas complet. Il vous appartient de compléter vos connaissances par des lectures : lecture d'articles, d'ouvrages, de blogs et de sites internet, en organisant une veille professionnelle.

Depuis le début du XXIème siècle, les mutations de la société de l'information et de la connaissance conduisent à repenser les missions des bibliothèques de lecture publique et des bibliothèques universitaires.

Tout d'abord, l'avènement de la culture numérique a fait émerger une nouvelle proposition d'offre documentaire et culturelle qui semble immédiate et illimitée. Cette nouvelle proposition s'inscrit en concurrence par rapport aux services proposés traditionnellement par les établissements documentaires qui faisaient partie, jusqu'à peu, des rares points d'accès - gratuit - au savoir. La perte du monopole de ce service doit conduire à un nouveau positionnement des professionnels de la documentation. Dans une ère d'abondance informationnelle, les bibliothèques sont amenées à passer du rôle de fournisseur à celui de médiateur, d'interface, de « passeur » d'informations et de savoirs.

Une deuxième évolution importante pour les bibliothèques correspond à la remise en cause de la culture humaniste centrée sur l'écrit. On constate une progression de nouvelles pratiques culturelles et d'apprentissage : visionnage de vidéos, écoute d'enregistrements audio (podcast) ou de musique. Le désintérêt relatif mais progressif pour le médium livre conduit les bibliothèques à réinterroger l'offre qu'elles proposent au public. L'ouverture des bibliothèques à l'ensemble des médiums proposés tout en continuant de valoriser la culture écrite est un moyen de répondre aux attentes des usagers.

Troisièmement, un autre enjeu pour les bibliothèques tient à leur rôle d'espace public, de lieu d'accueil et d'échange au sein de la Cité ou de l'Université. A ce titre, elles sont à la fois incitées à participer au mouvement d'amélioration de la qualité des services publics tout en répondant à de nouveaux besoins formulés par les usagers ou identifiés par leurs pratiques qui ne relèvent pas d'une simple demande de documentation.

Enfin, la densification des flux d'informations a construit une perception du monde complexe et instable. En parallèle, la diffusion de la connaissance donne aux individus

l'envie de comprendre les enjeux de la société actuelle et de prendre part au débat public. Les bibliothèques et en particulier les bibliothèques de lecture publique, lieux d'information, de formation et de réflexion collective se trouvent au cœur de ces tensions. Elles sont amenées à jouer, de plus en plus, un rôle irremplaçable dans le « faire société ».

1. Quelle place pour les bibliothèques et les professionnels de la documentation au sein de la culture numérique et dans un contexte de surabondance d'informations ?

Proposer une offre documentaire électronique pertinente et complémentaire à l'offre sur support physique

De fait, l'acquisition de ressources numériques s'inscrit dans les missions des bibliothèques de lecture publique : informer, divertir, former. Il s'agit en effet de proposer aux usagers une offre culturelle dématérialisée, en complément des collections physiques. Cette offre répond à une attente du public qui évolue dans ses pratiques et usages culturels. L'offre numérique se concentre sur trois aspects :

- Proposer une offre pour des usagers qui ne souhaitent ou ne peuvent pas se déplacer en bibliothèque ou qui préfèrent le format numérique : romans sous format de e-books, presse en ligne,
- Avoir recours aux outils numériques d'auto-formation : méthode de langues, préparation au code de la route,
- Offrir des contenus culturels numériques issus de la culture geek. Ex : jeux vidéo.

Voir l'offre de ressources numérique de la BPI : https://pro.bpi.fr/ressources-numeriques/les-ressources-numeriques-de-la-bpi-et-le-confinement--quel-bilan?_ga=2.42758054.2049783393.1597827677-1028638983.1597827677 (consulté le 18/08/2024)

Dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur, l'offre de documentation électronique est plus développée. Elle se compose principalement de bases de données disciplinaires ou pluridisciplinaires et de bouquets de périodiques. Elle est complétée par une offre de livres numériques.

Les enjeux principaux liés à cette documentation électronique sont de trois ordres :

- Enjeu technique : la documentation électronique fait évoluer les compétences des bibliothèques qui doivent gérer ces ressources, les signaler et les évaluer.
- Enjeu économique : le coût de la documentation électronique est très élevé. Le modèle économique traditionnel d'achat et d'abonnement est actuellement

remis en cause et devrait évoluer vers un nouveau modèle plus ou moins satisfaisant.

- Enjeu politique : la politique de la Science Ouverte qui vise à une très large diffusion des travaux de recherche se confronte aux modalités actuelles d'édition scientifique.
- Aujourd'hui les bibliothèques sont partie prenante de la science ouverte :

La science ouverte ou *open science* est une nouvelle forme de pratique de la science : collaborative, participative et interdisciplinaire. Elle se base sur plusieurs principes : recherche axée sur les besoins des communautés, partenariats avec des acteurs non scientifiques (État, industrie, société civile), diffusion et accessibilité gratuite aux connaissances scientifiques et interconnexion entre des scientifiques de différentes disciplines.

L'un des objectifs du mouvement de la science ouverte est de rendre les résultats de la recherche scientifique accessibles à tous : publications, données de la recherche, logiciels, cahiers de laboratoires... En permettant une diffusion et une réutilisation sans entrave des résultats de la recherche, la science ouverte a pour ambition de :

- Démocratiser l'accès aux savoirs ;
- Rendre la science plus cumulative, plus fortement étayée par les données, plus transparente ;
- Augmenter l'efficacité de la recherche en évitant de dupliquer les efforts, en réutilisant des données ou du matériel scientifique.

Pour aller plus loin, vous pouvez visiter le site de l'institut Pasteur :
<https://openscience.pasteur.fr/la-science-ouverte/> (consulté le 18/08/2024)

Utiliser les outils numériques pour donner accès au plus grand nombre à des collections remarquables

Envisagée en partie à des fins de conservation, la numérisation de documents de la part des bibliothèques et la constitution de bibliothèques numériques à partir de ces documents numérisés permettent de donner accès au plus grand nombre à des documents non ou difficilement accessibles jusqu'à présent.

Les bibliothèques n'ont pas le monopole de la création de ces plateformes de documentation puisque les services d'archives comme les musées proposent également des projets de même nature.

En bibliothèque, les projets de numérisation de documents ont pu s'opérer en local mais ils s'inscrivent aujourd'hui pleinement dans une politique concertée et pilotée en France

par la BnF. Les coopérations s'étendent également à l'échelle européenne et internationale.

Se positionner comme expert de l'information et faciliter les démarches de recherche documentaire

Un des rôles traditionnels des bibliothèques est de faciliter l'accès à un contenu, à un savoir en fonction des demandes exprimées. Pour cela, les instruments permettant de chercher et d'identifier des documents recherchés ont une importance capitale. Les méthodes employées pour constituer, enrichir et consulter les catalogues des bibliothèques sont donc au cœur du travail des professionnels de la documentation.

Depuis les années 1990, l'ensemble des catalogues des bibliothèques ont été informatisés. L'informatisation a également permis des collaborations et la constitution de catalogues collectifs. Au fur et à mesure de l'évolution de l'offre des bibliothèques, les catalogues se sont enrichis de nouveaux types de documents et de contenus.

Le double objectif actuel pour les bibliothèques vise à rendre leurs catalogues les plus faciles d'usage pour les publics avec une granularité fine de l'information bibliographique et une bonne ergonomie des outils de recherche. Il tend également, à travers la transition bibliographique, à proposer des catalogues adaptés aux pratiques actuelles de recherche qui s'effectuent directement depuis le web.

D'autre part, les outils informatiques permettent aux bibliothécaires d'être sollicités par les usagers en ligne pour répondre à leurs besoins documentaires. Ainsi, des services de renseignements en ligne se sont développés à l'échelle d'une bibliothèque ou en réseau, en lecture publique comme dans l'enseignement supérieur pour proposer une assistance dématérialisée aux usagers.

Eduquer aux médias et à l'information

Bien que la mission du bibliothécaire puisse être d'accompagner le lecteur dans sa démarche de recherche comme nous venons de l'évoquer, une démarche parallèle est de doter le public d'outils pour s'orienter lui-même en autonomie et responsabilité dans une offre d'information surabondante. En lecture publique, on parlera d'éducation aux médias et à l'information. Il s'agira de mettre en place des partenariats avec des institutions scolaires pour le jeune public ou avec des structures sociales ou de formation pour les publics éloignés afin de proposer des temps de sensibilisation en bibliothèque pour évoquer les enjeux informationnels autour des médias, d'internet, des réseaux sociaux ou de la cyber citoyenneté.

La BPI met à disposition des professionnels un guide pratique¹, outil simple et concret à destination des bibliothèques qui envisagent de mettre en place des projets d'EMI : informations utiles sur les dispositifs, les partenaires ou les types d'actions à développer selon les publics cibles mais aussi retours d'expériences des actions menées par des bibliothèques sur l'ensemble du territoire.

En bibliothèque universitaire, l'objectif de la formation des usagers est de doter les étudiants de compétences informationnelles à mobiliser dans le cadre de leur apprentissage. Dans cette perspective, un des enjeux actuels pour les bibliothèques est de bien identifier le périmètre de ce champ de formation en friction avec d'autres comme les compétences numériques et de légitimer la place du bibliothécaire dans sa position de formateur.

Revoir la vidéo suivante : <https://emi.enssib.fr/ressource/table-ronde-emi-quels-professionnels-au-service-de-lemi> (consulté le 18/08/2024)

Pour aller plus loin : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Education-aux-medias-et-a-l-information/Le-developpement-de-l-education-aux-medias-et-a-l-information-dans-les-bibliotheques>
(consulté le 18/08/2024)

2. Du bibliothécaire au médiathécaire

Une redéfinition de l'offre documentaire pour s'adapter aux besoins et aux pratiques des usagers

En raison des évolutions des mediums et des pratiques culturelles, les bibliothèques de lecture publique ont fait évoluer depuis les années 1980 leur offre : création des discothèques, développement de fonds de DVD, mais également ouverture d'espaces de ludothèque ou encore d'artothèque. En parallèle, les bibliothèques ont déployé dans leurs espaces des lieux de séjour pour permettre aux usagers de consulter l'offre proposée sur place : espace de visionnage, borne d'écoute, salle de jeux vidéo.

Trois questionnements sont actuellement ouverts au sujet de la politique documentaire des bibliothèques de lecture publique :

- Comment les bibliothèques peuvent-elles s'adapter aux évolutions constantes des supports ?

¹ <https://www.bpi.fr/content/uploads/sites/3/2020/03/emi-guide-pratique-2020.pdf> (consulté le 18/08/2024)

- Comment fixer la limite de ce qu'il est pertinent de proposer en bibliothèque ? (Prêts d'instruments de musique, d'outils, ...)
- Quels critères qualitatifs établir dans la construction de cette politique documentaire multi-supports ? Les bibliothèques doivent-elle définir l'offre en fonction des demandes des usagers ? Doivent-elles proposer une offre éclectique ou une offre de produits de la culture légitime ?

Dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur, la politique documentaire repose essentiellement sur une offre hybride entre support physique et documentation électronique. S'ajoute à cela une logique de valorisation du contenu en open access. Le bibliothécaire renforce alors son expertise disciplinaire pour orienter au mieux la communauté concernée. Dans la continuité de cette démarche de renforcement de l'expertise des professionnels, s'ajoute un nouveau rôle des bibliothécaires qui est amené à se développer dans l'appui à la publication et à la gestion de données auprès des chercheurs, les services à la recherche.

3. Quel rôle pour les espaces physiques des bibliothèques à l'heure de la dématérialisation du savoir ?

Le Learning Centre, ou centre d'apprentissage, cœur battant de l'Université de demain. Les Learning Centres, concept élaboré dans les pays anglo-saxons depuis les années 1990, ont pour ambition de profondément renouveler les manières d'apprendre en s'adaptant aux besoins de leurs publics et à l'évolution de leurs usages. Les Learning Centres permettent de conjuguer « teaching », « training » et « learning ».

Face à un public universitaire aujourd'hui hétérogène, composé d'individus aux trajectoires variées, les Learning Centres proposent une pluralité de services pour permettre la construction de la connaissance et la transmission du savoir. Par nature hybrides, les Learning Centres sont des hubs physiques de connexion aux savoirs sous toutes leurs formes, matérielles comme immatérielles. Inspirés par les attentes de la génération Y, les Learning Centres offrent un environnement d'étude libéré de nombreuses contraintes, décloisonné et ouvert à tous...

Les principales caractéristiques du Learning Centre :

- Proposer des lieux physiques d'interactions et d'échanges pour la communauté universitaire et ses partenaires ;
- Offrir des services adaptés pour la pédagogie et pour la recherche ;
- Accompagner les nouvelles manières d'apprendre, de se former et de s'informer.

Le « Troisième lieu », nouvel avatar des bibliothèques de lecture publique

Une réponse synchrétique à l'ensemble des enjeux des bibliothèques de lecture publique réside dans le concept de médiathèque « troisième lieu ». Le troisième lieu, notion inventée au début des années 1980 par Ray Oldenburg², se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail. Il s'entend comme volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle. Le café est, selon le sociologue, son expression la plus aboutie. Robert Putnam, autre sociologue, identifie la bibliothèque de Chicago comme un des lieux répondant aux caractéristiques du troisième lieu. En France, Mathilde Servet érige le concept en modèle à suivre pour moderniser nos politiques de service public.

Elle définit ainsi les composantes du modèle³ :

- Un ancrage physique fort : *« Les bibliothèques troisième lieu se veulent être des points d'ancrage de leur collectivité. Afin d'attirer en leurs murs des publics habituellement peu réceptifs, elles procèdent à une redéfinition de leur sémantique architecturale, scellant définitivement la rupture avec les bibliothèques temples du savoir. L'agencement des espaces prend davantage en compte la diversité des pratiques : des zones silencieuses côtoient des espaces de travail informel, des salles dédiées à la réunion ou des cafés. Ce découpage spatial, parfois appelé « zoning », permet à plusieurs usages de cohabiter dans un même lieu. Il se dégage de ces nouveaux établissements une ambiance stimulante et excitante. La bibliothèque se fait terrain d'expérimentation, de découverte, d'exploration, et s'apparente à un grand terrain de jeux. Îlots thématiques ou décors confèrent de surcroît au lieu une dimension ludique et propice à l'imaginaire. »*
- Une vocation sociale affirmée : *« La bibliothèque troisième lieu propose à ses usagers des formes de « vivre ensemble » multiples, un cadre convivial propice au bien-être. Souvent situées sur des artères marchandes très fréquentées ou en centre-ville, disposant d'amplitudes horaires plus larges, regroupant des services diversifiés, elles attirent nombre d'usagers et se déclinent en lieux bourdonnants de vie. Elles permettent l'accès à un premier niveau de rencontre informelle entre usagers, habitants d'un même quartier ou d'une même ville. Mais les structures de taille plus modeste favorisent également le développement d'échanges plus personnels et d'une atmosphère « familiale ». Le confort physique et humain incite au prolongement du séjour et y introduit de nouveaux usages sociaux : parler,*

² Professeur américain de sociologie urbaine

³ <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48515-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> (consulté le 18/08/2024)

téléphoner, boire ou manger. Pivots de la vie de la collectivité, ces établissements remplissent une mission citoyenne. Ils offrent des services à la personne (alphabétisation, formation, aide à la recherche pour l'emploi, aide aux devoirs, etc.) et entretiennent des partenariats privilégiés avec les associations, les écoles ou la presse locale. »

- Une nouvelle approche culturelle : *« En rupture avec une vision élitiste de la culture, la bibliothèque troisième lieu refuse d'être un lieu de prescription du savoir. À rebours de l'appréhension légitimiste de la culture, la bibliothèque troisième lieu célèbre les dissonances culturelles, le voisinage de contenus, la diversité des supports culturels. Elle s'adresse à un usager « omnivore » et lui propose une offre riche et variée, sans hiérarchisation marquée. Ce faisant, elle déculpabilise et désinhibe l'usager. Les goûts et les pratiques des usagers ont d'ailleurs une incidence directe sur la déclinaison des collections et des services proposés. L'usager se fait souvent cocréateur, producteur de contenus. Les pratiques collaboratives du web 2.0 sont importées en bibliothèque : open podiums dédiés aux créations musicales ou littéraires, productions culturelles collectives, possibilité d'emprunter des réalisations des usagers. »*

Une politique d'accueil attentive à répondre aux besoins exprimés ou identifiés par les usagers

Afin de moderniser l'action publique et pour tendre vers une plus grande efficacité, les services publics s'inscrivent dans une démarche qualité et interrogent leur offre au regard des attentes des usagers.

Les démarches visent à s'inspirer des modèles de méthode UX⁴.

En bibliothèque, l'attention se porte sur :

- La politique d'ouverture et les horaires d'ouverture des bibliothèques <https://www.culture.gouv.fr/Nous-connaître/Missions-et-consultations-publiques/mission-orsenna-sur-la-lecture/Actualités/Les-bibliothèques-du-XXIe-siècle-perspectives-et-réalités> (consulté le 18/08/2024)
- La qualité de l'accueil et la mobilisation de compétences de savoir-être
- La proposition de services et d'espaces adaptés aux besoins exprimés ou identifiés à travers des études de public (méthodes UX)
- L'adaptation des services aux besoins de publics spécifiques (ex : publics empêchés, primo-arrivants).

⁴ User eXperience : expérience utilisateur

La démarche d'amélioration de l'offre de service en bibliothèque s'inscrit parfois dans la politique nationale des référentiels qualité, comme *Services publics +* ou dans une démarche de certification ISO.

Les bibliothèques contribuent à « faire société »

Parmi les missions nouvelles (ou renouvelées) des médiathèques, l'action culturelle occupe à présent une place importante. Si les médiathèques se sont positionnées, dans un premier temps, dans le champ de la « démocratisation culturelle » en proposant un accès individuel aux savoirs et à la culture à travers la pratique de la lecture, elles proposent désormais d'autres voies d'ouverture culturelle, collectives voire participatives, non plus centrées uniquement sur le champ littéraire mais ouvertes à toutes les formes artistiques et à tous les domaines de connaissance.

D'autre part, en complément ou en appui d'autres services publics, les bibliothèques peuvent être amenées à jouer un rôle d'insertion et d'accompagnement social. Pour les bibliothèques de lecture publique, il s'agira d'une démarche vers les publics éloignés ou empêchés avec des actions soit au sein des bibliothèques soit au plus près des usagers dans des opérations « hors les murs » au sein de structures sociales (centres sociaux, PMI,) ou dans des espaces publics. Pour les bibliothèques de l'enseignement supérieur, elles peuvent s'associer avec les services d'orientation professionnelle ou des assistantes sociales.

Dans ces partenariats avec des acteurs de lien social, les bibliothèques doivent identifier leur pertinence à agir. Elles se doivent également de se familiariser avec des approches et des méthodologies d'action différentes de celles qu'elles ont coutume d'appliquer pour aider de la manière la plus juste les usagers concernés.

La bibliothèque-médiathèque du 21^{ème} siècle doit s'inscrire dans le mouvement, sans doute profond et durable, du réseautage en favorisant la mise en relation, le partage, l'échange de savoir-faire, l'entraide, la production collective... de ses usagers. Les ateliers de création collaborative en tout genre et d'échanges de savoir-faire (BD, jeux, musique, vidéo, arts graphiques, cuisine, bricolage...).

Pour aller plus loin : consulter la vidéo de la journée professionnelle de la médiathèque départementale de l'Eure

<https://www.normandielivre.fr/le-role-social-des-bibliotheques-retour-sur-la-journee-du-10-septembre-2020/> (consulté le 18/08/2024)

En conclusion

Il est important de suivre l'actualité des bibliothèques à travers la presse professionnelle. En effet, de nouveaux sujets apparaissent, tels que la transition écologique ou les droits culturels.

<https://www.culture.gouv.fr/actualites/Vers-une-lecture-durable-les-bibliotheques-au-caeur-de-la-transition-ecologique> (consulté le 18/08/2024)

<https://presses.enssib.fr/catalogue/engager-les-bibliotheques-dans-la-transition-ecologique> (consulté le 18/08/2024)

<https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/journee-d-etude-les-droits-culturels-quelles-revolutions-pour-les-bibliotheques-70902> (consulté le 18/08/2024)

Bibliographie (liens consultés le 18/08/2024)

Les learning center : <https://www.archimag.com/tags/learning-center>

Les bibliothèques 3^{ème} lieu : <https://www.cheminsfaisants.fr/2020/06/24/bibliomedia/>
(Accessible également en vidéo sur You Tube)

La démarche UX et la qualité en bibliothèque : *Des bibliothèques vraiment orientées usagers ? Place et impacts des activités de connaissance des publics en BU.* **Pauline Coisy. Mémoire d'étude DCB, 2018**