

# BIBLIOTHÈQUE MARIE CURIE - INSA LYON

## QUELS USAGES ET PRATIQUES ?

*Nathalie Chauvac*

*Dir : Mariangela Roselli*

### 1 LA COMMANDE

« Connaître les perceptions et les pratiques de la bibliothèque et des services qu'elle leur propose sur place ou à distance, la bibliothèque devant être considérée dans sa double dimension d'espace physique (salles de lecture, de travail, offre matérielle de collections, etc.) et d'espace « immatériel » (ressources électroniques, portail web, services en ligne, etc.) ».

(Repérer les insatisfactions ressenties et les attentes vis-à-vis de la bibliothèque telle qu'ils la connaissent et la pratiquent, l'objectif étant de parvenir à identifier les raisons d'un usage ou d'un « non usage » (voire d'un « moindre » usage) de la bibliothèque et des ressources et des ses services. Mesurer les écarts possibles entre la pratique spontanée du numérique et de l'internet, et l'usage du numérique tel que le propose la bibliothèque ». Public visé : « étudiants de tous niveaux et de toutes disciplines, appartenant à l'ensemble des établissements constitutifs de l'Université de Lyon » (source Marché n° CA 0500946.enquête)

### 2 . ANALYSE DE LA PREMIÈRE SEMAINE D'OBSERVATION RÉALISÉE DU 14 AU 19 FÉVRIER 2011

La bibliothèque est à la fois un lieu matériel, un bâtiment orange immédiatement

visible depuis le tramway à l'arrêt INSA Einstein, un service (de documentation) et un lieu virtuel (portail documentaire) disponible sur internet à condition d'avoir un code permettant d'identifier l'appartenance à l'INSA ou l'autorisation de s'y connecter. Le bâtiment est donc la partie visible d'un ensemble ayant plusieurs fonctions. L'objet du présent document n'est pas de présenter l'offre de cet ensemble mais de comprendre les usages qu'en ont les visiteurs, réels, physiques ou virtuels. La commande institutionnelle qui nous a été retransmise était en effet de mieux connaître les usages de l'offre proposée aux usagers. Que font-ils au juste ? Qu'en font-ils ? Et par défaut, que n'en font-ils pas ? Cette analyse est basée sur un carnet d'observation ethnographique d'une semaine à des heures et des lieux différents dans la partie visible de la bibliothèque, c'est-à-dire dans son bâtiment et sur les échanges particulièrement riches que j'ai eus à propos de nos terrains respectifs avec les autres membres de l'équipe, Alexandre Camus, Sylvain Rascouailles et Mélanie Thomas. A partir de ce bâtiment, j'ai observé, suivant la méthode éprouvée par Mariangela Roselli et Marc Perrenoud, les usages de l'offre faite aux visiteurs, y compris leur fréquentation de la partie virtuelle de la bibliothèque par le site internet Doc Insa (Roselli et Perrenoud 2010). Le point de vue est donc unique au sens où je n'ai pas observé les usages de ce portail documentaire de l'intérieur de celui-ci comme il serait sans doute possible de le faire, ni les usages du bâtiment ou de la partie virtuelle du point de vue des professionnels qui l'animent et le font vivre, les bibliothécaires.

L'intérêt de la méthode éprouvée est certaine pour comprendre les usages réels de la bibliothèque, les logiques d'action des étudiants, ou autres visiteurs, la manière dont elles s'articulent avec les dispositifs, l'offre. Il ne faut pas pourtant prendre cette observation en dehors d'un contexte, celui de l'offre faite par la structure, d'une analyse de celle-ci, des collections, des choix faits, des évolutions envisagées. Ces éléments nécessiteraient en eux-mêmes une analyse et un temps de recherche propre, aussi ils figurent ici sous forme d'une brève présentation dans l'encadré 1. Le temps alloué à cette mission fixe aussi les limites de ce document : il est difficile en une semaine d'avoir pris en compte un certain nombre d'éléments importants pour comprendre les usages comme les temporalités sur l'année, sur les semaines, les phénomènes d'apprentissage, de sédimentation des activités, de routines. Il s'agit donc d'une photographie à un moment donné, élément ayant sa place dans une analyse nécessaire des usages et pouvant servir de socle à une recherche plus approfondie comme celle qui sera sans doute l'objet de l'observatoire des usages créé sur Lyon

récemment.

La bibliothèque de l'INSA a ouvert ses portes en 2009. Elle est issue de la fusion de deux services : Doc INSA, bibliothèque dédiée aux sciences de l'ingénieur, uniquement en accès indirect, situé de manière excentrée sur le campus et la bibliothèque des Humanités, petite mais très fréquentée. Le déménagement a été l'occasion de tout repenser depuis l'organisation des collections jusqu'au mode de fonctionnement avec les usagers.



Aujourd'hui, la bibliothèque est un beau bâtiment orange, très visible de l'arrêt du Tramway INSA Einstein, qui comprend des salles de cours, un amphithéâtre. Elle s'organise sur 3 niveaux, les deux premiers dédiés aux sciences de l'ingénieur, le troisième aux sciences humaines et sociales. Elle est très lumineuse, spacieuse, accueillante. Les rayonnages blancs ne sont pas encore complètement remplis. Chaque étage comprend des rayonnages disposés au cœur de l'espace, des tables le long des fenêtres, d'autres tables près de l'accueil, des carrels, des fauteuils pour une lecture plus cosy. Certaines tables sont équipées d'ordinateurs fixes, d'autres de prises

électriques uniquement, d'autres de prises internet également.

La bibliothèque Marie Curie fait partie de l'INSA, institut National des Sciences Appliquées de Lyon, établissement public à caractère scientifique et technique (EPCST) fondé en 1957, qui accueille aujourd'hui 5400 étudiants, plus de 1000 thésards, 1200 salariés, 10 laboratoires de recherche dans des domaines qui vont du génie civil aux sciences du vivant. La tradition humaniste est mise en avant dans tous les documents de présentation, dans tous les discours, l'objectif étant ici de former des scientifiques et des citoyens. Les étudiants sont souvent logés sur le campus dans des résidences propres à l'INSA, mangent dans un des quatre restaurants de l'institut, font du sport ou d'autres activités ensemble, soit comme loisirs soit de manière plus intégrée dans leur cursus (filière sport étude, théâtre étude, danse études, arts plastiques études). Ils ont à disposition des offres de stage ou d'emplois destinées aux étudiants de l'INSA et quand ils seront en poste pourront aussi en trouver par le biais de l'association des anciens élèves qui organise le lien avec l'établissement.

De nombreux enseignants ont eux-mêmes été élèves de l'INSA, de même que les intervenants ponctuels.

Après ou avant leur passage à l'INSA, les étudiants vont fréquenter des IUT, BTS, Master, formations doctorales dans d'autres établissements, par exemple à Lyon I.

La bibliothèque offre actuellement 200 000 volumes, dont 60 000 en accès direct. Elle emploie une trentaine de personnes, salariés permanents et vacataires étudiants.

Le propos présenté ici a été construit suivant la grille d'analyse proposée par Mariangela Roselli dans son ouvrage mais il sera présenté sous la forme d'une description autour de quelques questions centrales : qui sont les usagers, quand viennent-ils, restent-ils, passent-ils ?, où viennent-ils, restent-ils, passent-ils ? Que font-ils ? Comment le font-ils ? Et pourquoi ? Les deux derniers points sont en cours d'exploration à travers les entretiens réalisés pendant la deuxième semaine de terrain de recherche.

La première chose à noter est que les usagers de la bibliothèque ne peuvent être

définis uniquement par leur rapport aux objets qu'ils utilisent, aux médiations qui leur sont proposées, qu'elles soient des livres, des affiches, un site internet. J'utilise ici le terme de médiation au sens que lui donne Michel Grossetti, c'est-à-dire tout ce qui permet un accès à une ressource sans passer par des chaînes de relations.(Grossetti 2008). Ces médiations sont les passerelles proposées par les bibliothèques vers le savoir, l'information, la science en l'occurrence, elles peuvent être réelles ou virtuelles. Mais l'observation menée sur place permet de proposer de ne pas aborder l'usage directement par ces médiations mais plutôt par sous deux autres angles : les mouvements et les interactions.

## **LES MOUVEMENTS**

Les hommes et les femmes présents dans la bibliothèque peuvent être décrits par leurs mouvements, leur type de mobilité. Ils sont parfois et pour l'essentiel statiques, installés à une table et y restant de longues heures et nous détaillerons plus loin leurs activités pendant celles ci. Ils sont aussi en circulation pour entrer et sortir de l'espace de la bibliothèque mais de manière plus étonnante entre les différents étages, lieux à l'intérieur d'un étage, entre l'extérieur et l'intérieur.

*« La jeune femme dont l'ordinateur était resté sur la table en son absence, revient l'éteindre et s'en va. Elle range des feuilles photocopées. Un jeune homme la rejoint, range aussi. Il est 14H. Elle avait laissé ses affaires sur une table pendant une demi heure, ordinateur, livres (pas de la bibliothèque), cours, notes, à une table où elle était seule ».(extrait du journal de terrain)*

Cette mobilité intérieure caractérise aussi le lieu particulier qu'est la bibliothèque de l'INSA où les habitués semblent laisser facilement leurs affaires sur place le temps d'aller chercher un ouvrage, fumer, boire un café, voir des collègues, trouver une information sur un ordinateur. L'espace ici est vécu comme un ensemble et non un simple lieu limité par ses propres objets. L'arrivée d'usagers nouveaux rend plus visible cette intégration d'une ambiance particulière.

*T1 : une jeune femme en rouge vient, traverse les étagères et va s'installer à une table. T2 : (une demi heure plus tard). Elle prend ses affaires, son sac, se lève et va voir la bibliothécaire à l'accueil. Elles échangent pendant quelques minutes puis elle repart s'installer à la table et note quelques éléments. T3 : (¾ d'heure plus tard) Elle se lève, prend ses affaires, son sac et se dirige vers les rayons informatique. Elle en manipule plusieurs notamment sur C++, « C++ en action ». Elle en regarde d'abord la couverture, s'en saisit, les repose, ou les ouvre, regarde le sommaire parfois, feuillette. Finalement elle en garde 3 et se dirige vers la borne de prêt automatique. Elle les enregistre et s'en va.*

Cette scène est marquante car elle diffère de la pratique des autres usagers au sens où la personne concernée a une attitude relativement courante dans un lieu public qui est de ne pas laisser ses affaires sans surveillance, ce que recommande d'ailleurs le panneau placé sur les tables. Mais sa pratique met en évidence les attitudes communes des autres usagers habitués qui n'hésitent pas à circuler d'un étage à l'autre ou vers l'extérieur en laissant leurs affaires en place. Il ne s'agit pas ici pourtant de « garder sa place » comme dans certaines bibliothèques universitaires surpeuplées puisqu'il reste toujours, à la période de l'observation, de la place, y compris des tables entièrement libres.

De même une rapide observation à la bibliothèque de sciences montre bien une différence dans la manière de percevoir la frontière de l'espace protégé. Dans une bibliothèque plus classique, plus grande, plus impersonnelle, laisser ses affaires est possible si une interaction avec ses voisins permet d'engager ceux-ci dans la surveillance, le respect de celles-ci. A Saint Étienne en revanche, mon collègue en observation a noté les mêmes pratiques, y ajoutant la remarque que tout le monde semble se connaître (observation réalisée par Sylvain Rascouailles).

La mobilité est aussi un critère permettant de définir l'usage au sens où certains viennent de l'extérieur uniquement pour un accès à une médiation : livre, revue, ordinateur, information auprès d'un collègue et repartent, soit qu'ils aient des contraintes extérieures qui les empêchent de rester sur place, soit qu'ils ne le souhaitent pas, autant d'éléments qui restent à explorer au cours des entretiens.

Il y aurait donc des personnes qui viennent et repartent rapidement, d'autres qui s'installent et restent, et les unes et les autres étant amenées à circuler entre les lieux, les personnes, les médiations. Les circulations sont évidemment fonction de la structuration de l'offre, et de la manière dont l'espace a été conçu. Difficile à la bibliothèque Marie Curie de faire abstraction de l'escalier orange, colonne vertébrale qui irrigue l'ensemble du bâtiment, constituant un appel vers les étages. Sa couleur tranche sur le blanc des tables, des étagères, le noir des chaises, des murs, le gris anthracite du sol. Elle résonne avec les couleurs des fauteuils installés dans différentes zones notamment celle réservée aux périodiques ou au cœur des zones occupées par des tables.

## **LES INTERACTIONS**

La circulation se fait essentiellement par cet escalier, en dehors de celle des chariots de livres que les bibliothécaires déplacent par les ascenseurs. Bibliothécaires et usagers se croisent dans l'escalier, le montent, le redescendent à toute heure de la journée mais particulièrement aux heures charnières des pauses de cours, des temps de repas, du début et de la fin de la journée. L'escalier donne également à voir certaines des zones des différents étages et les circulations permettent aussi un repérage des uns, des autres, des interactions, des choix de lieux.

*Dans l'escalier : deux jeunes hommes discutent, un jeune look très branché, et un grand. Ils voient un troisième qui arrive avec de grandes locks : « à vous étiez là, je vous cherchais ! T'étais où ? Au deuxième ». Ils partent ensemble.(extrait du journal d'observation)*

Car l'usage de la bibliothèque se caractérise aussi par le type d'interactions qui s'y déroulent. Les usagers de la bibliothèque sont parfois seuls mais c'est en fait la situation la plus rare. Qu'ils se déplacent pour arriver, repartir, qu'ils soient installés ou qu'ils viennent pour un passage éclair, les usagers de la bibliothèque sont rarement seuls, ou le restent rarement longtemps. Ceux qui arrivent seuls vont parfois rejoindre un groupe dans des salles de travail, s'asseoir à côté d'autres usagers, ou au moins en saluer, échanger quelques mots à un moment ou un autre. Leur activité à la bibliothèque n'est pas forcément basée sur des interactions, cela signifie qu'ils ne travaillent pas forcément en groupe, n'échangent pas toujours autour de leur activité principale mais qu'ils sont peu à s'isoler, à arriver seuls, repartir seuls sans avoir échangé, discuté.

Les lieux d'interaction ne semblent pas forcément définis : les salles de travail ne sont pas les seules où les usagers échangent soit directement soit en s'appuyant sur des objets de médiation comme les livres, les feuilles, les ordinateurs. Les tables de travail installées côté fenêtres, ou dans les salles de lectures sont aussi des lieux d'interaction ainsi que les tables équipés d'ordinateurs fixes ou même les carrels, initialement prévus pour une personne, assez peu utilisés mais relativement souvent par deux personnes. Les interactions avec les bibliothécaires sont aussi présentes soit par l'intermédiaire d'un objet (papier, imprimante, banque de prêt, carte) soit à une occasion comme l'annonce de la fermeture proche, une intervention sur du bruit.

*« Un jeune homme questionne la bibliothécaire en lui montrant une référence sur un document, elle lui indique le deuxième étage ».*

*« Le bibliothécaire de tout à l'heure et la jeune femme au pull marron viennent voir un des carrels. Il lui montre comment faire avec une carte pour ouvrir la porte, mais visiblement cela ne marche pas. Ils repartent vers l'accueil que je ne vois pas ». (extraits du carnet d'observation)*

L'ambiance particulière de cette bibliothèque s'illustre aussi dans les interactions avec le personnel, un exemple extrême m'ayant été donné de voir :

*« Un homme habillé en vêtements de travail de cuisinier arrive avec une cagette. Il s'adresse à une jeune femme à lunettes présente maintenant à la banque et lui explique qu'il souhaite lui laisser cette cagette de viennoiseries qui avait été prévue pour une réunion (je n'ai pas compris le nom) qui se tenait juste à côté et qui vont rester « vous vous les partagerez, avec les gens qui sont là. Je repasserai la chercher ». La jeune femme accepte avec le sourire. Elle laisse la cagette sur la banque d'accueil. Un peu plus tard, je la vois se lever et venir mettre un papier sous un coin de la cagette. Je ne vois pas ce qu'il y a dessus. Mais ensuite, les personnes qui passent par là, interrompent leur trajectoire pour se servir de viennoiseries et repartent avec le sourire ». (extrait du carnet d'observation)*

Là aussi, on le voit, la structuration de l'offre est le fait des bibliothécaires qui habitent le lieu, donnent le cadre par des affichettes, des règlements, mais aussi des attitudes. Le ton général peut être illustré par le contenu des affichettes présentes sur les tables intitulées

*« A savoir pour un bon usage de la bibliothèque » qui précisent : « ne laissez pas votre matériel sans surveillance, pour éviter toute tentation de vol , vous pouvez grignoter manger/boire de façon modérée mais pas prendre votre repas à la bibliothèque ! Les toilettes se trouvent au rez de chaussée de la bibliothèque ».*

Cette ambiance générale peut être caractérisée de confiante mais elle est aussi marquée par un élément central dans le fonctionnement de la bibliothèque, la nécessaire identification par l'intermédiaire du badge pour entrer dans le cercle de confiance ou plutôt dans les cercles. Ainsi les portes menant vers les autres espaces sont elles en permanence fermées et ne peuvent être ouvertes qu'au moyen du fameux badge, les carrels sont fermés et ouverts sur présentation de celui ci, les salles de travail également et sur réservation. L'entre soi est préservé par un objet, un dispositif qui épargne ensuite l'évaluation de l'appartenance au cercle, délègue cette fonction à un tiers et permet un sentiment de confiance mutuelle, tant que l'on fait partie du cercle... Les explications à ce dispositif sont sans doute fournies dans le projet de la bibliothèque mais il paraît une évidence à tous, bibliothécaires et usagers, comme s'il faisait écho à un dispositif similaire peut-être celui qui est relativement courant dans les entreprises technologiques, les laboratoires de sciences dures. Dans d'autres lieux, des clés sont également nécessaires pour ouvrir les



portes ou les fermer mais la possibilité est alors de ne pas les utiliser, de laisser ouvert. Dans ce lieu, le dispositif ne prévoit pas cette possibilité : quand des étudiants travaillent dans une salle réservée à cet usage, si un nouveau arrive il doit présenter son badge pour que la porte s'ouvre. Il ne s'agit pas seulement de vérifier si la salle est bien disponible et réservée pour cette personne mais de vérifier qui peut y entrer.

Cette frontière invisible mais infranchissable trouve donc sans doute un écho dans d'autres dispositifs liés au campus de l'INSA. Le temps de l'observation était trop court pour vérifier cette hypothèse mais elle s'est renforcée quand j'ai voulu aller manger au même restaurant que les étudiants. En présentant ma carte de l'université de Toulouse, je n'avais pas accès aux repas, il fallait avoir un document de la direction de l'INSA et venir faire faire une carte, payer un tarif relativement prohibitif pour un repas de restaurant universitaire : 9 euros. On me désigna donc le restaurant universitaire du CROUS à 100 mètres de là, restaurant dans lequel je n'eus aucune difficulté à manger pour 3 euros, sans fournir une quelconque explication sur ma présence à Lyon.

Le lendemain dans ce lieu, un groupe de chercheurs nous interpellent, un collègue et moi : ils sont en formation à l'INSA et ne comprennent pas comment faire pour manger au restaurant universitaire vers lequel on les a envoyés pour le repas. Eux non plus ne peuvent manger au CROUS, il faut qu'ils repartent vers le restaurant de l'INSA. La frontière est invisible, mais elle existe entre des bâtiments présents sur un même campus, bâtiments qui se ressemblent, se confondent par leur architecture, leur destination puisque nous sommes sur un campus de sciences, leurs usagers qui sont des étudiants se ressemblant beaucoup physiquement même si les tenues vestimentaires des étudiants usagers de la bibliothèque de l'INSA témoignent d'une certaine intégration d'une hexis corporelle de groupe social, d'une certaine uniformité.

La bibliothèque Marie Curie est donc très nettement destinée aux membres de l'INSA, qu'ils soient étudiants, enseignants, chercheurs, anciens élèves. Mais elle n'existe pas en dehors du campus universitaire et les liens avec les autres établissements, y compris bibliothèques, font partie des éléments à prendre en compte pour en analyser les usagers.

L'analyse des cahiers de remarques et suggestions montre que les étudiants qui fréquentent la bibliothèque de l'INSA vont aussi à celle de sciences, très proche (une station de métro), plus grande et ayant une amplitude d'ouverture plus importante. Etant

donné qu'ils signent parfois leurs remarques de leur adresse internet, on peut savoir qu'il s'agit bien d'étudiants de l'INSA. Une observation le samedi après midi à la bibliothèque universitaire de sciences m'a permis de repérer 3 étudiants que j'avais déjà vus à l'INSA en train de travailler au 4° et 5° étages, ainsi qu'une jeune femme utilisant des manuels de cours portant le sigle INSA.

Inversement des étudiants extérieurs à l'INSA viennent à la bibliothèque Marie Curie. Ils représentent selon Mme Trognot, directrice de l'établissement, 5% des inscrits, en général de Lyon 1 (la faculté de sciences) mais aussi de Lyon 2 (faculté de sciences humaines et sociales) en raison notamment de la proximité de résidences du CROUS qui accueillent ces étudiants (juste en face). Sur le portail documentaire, un lien vers le catalogue de sciences matérialise l'inter-accessibilité prévue par la convention du PRES de Lyon.

## **LES USAGERS**

En attendant les entretiens, les usagers peuvent difficilement être identifiés suivant leur parcours, leur niveau d'étude. D'où l'intérêt de les définir par leur usage des lieux et des objets. Il s'agit essentiellement d'hommes et de femmes ayant entre 20 et 30 ans. La parité est quasiment respectée alors que la proportion de femmes étudiant à l'INSA est probablement faible comme dans la plupart des écoles d'ingénieurs. A côté de ce groupe relativement homogène en âge, d'autres usagers utilisent la bibliothèque de l'INSA d'une part des personnes plus âgées que l'on voit rester surtout dans la zone des périodiques, où elles viennent lire les quotidiens ou autres revues, ou d'autre part des « extérieurs », par exemple professionnels en formation continue, qui viennent chercher un ouvrage, une référence, un manuel et n'en ont pas l'habitude comme le montre leur fréquente sollicitation des bibliothécaires.

*« 10h30 espace des quotidiens. En même temps que moi arrive un monsieur assez âgé pour pouvoir être retraité qui prend deux quotidiens, installe ses affaires tranquillement : manteau sur le dossier, sac par terre et s'installe pour lire avec l'assurance de quelqu'un qui se sent chez lui ».(extrait du journal de terrain)*

*« T1 : A une table dissimulée derrière les étagère de revues 01, deux femmes par tout à fait dans le ton local, plus âgées, l'une blonde une cinquantaine, l'autre châtain plutôt 70. La première s'en va, la deuxième reste et lit un journal en tenant ses lunettes à la main. Plusieurs sacs autour d'elle, un sac plastique sur la table.*

*Elles sont ensemble visiblement. La blonde est allée chercher une revue et la feuillette*

*sérieusement. L'autre toussse. (extrait du journal de terrain)*

Dans ces deux cas, la bibliothèque fonctionne comme le ferait une bibliothèque municipale, comme salle de lecture, de mise à disposition d'ouvrages, revues, périodiques dans un cadre agréable, destiné à cet usage.

Les usagers sont présents pendant toute la plage d'ouverture mais beaucoup plus entre 13h et 14h. La période d'observation ne semble pas avoir été une période d'affluence importante et l'objet de l'étude n'était pas le comptage des usagers mais leur présence a varié entre une 30 de personnes aux périodes les plus calmes à 150 ou 200 à une période forte affluence, la médiane se situant autour de 80. La proximité de la période des partiels explique selon Mme Trognot une fréquentation relativement faible par rapport à d'autres moments de l'année.

Où viennent-ils ? Les usagers s'installent sur les tables mises à leur disposition, - celles qui sont proches des fenêtres sont toujours plus occupées que les autres à tous les étages -, sur les postes informatiques, et ils circulent entre les étagères au milieu desquelles ils ne restent que rarement. Ils vont dans les salles de travail. Ils s'installent également dans les fauteuils mis à leur disposition entre les tables près des fenêtres ou en salle des périodiques, dans les salles de réunion, plus rarement dans les carrels. Le hall est presque désert. Il n'est pas un lieu où les gens restent, discutent ou autres activités. Dans le même bâtiment se trouve un amphithéâtre, des salles de cours au deuxième étage et les bureaux des employés au premier.

### ***USAGES ET PRATIQUES***

Les travaux de Bruno Latour et Steve Woolgar ont montré l'intérêt de décrire les routines et pratiques de la vie de laboratoire pour comprendre la production des faits scientifiques. Très modestement, le point de vue adopté ici serait d'observer les usages à travers les routines et pratiques des usagers de la bibliothèque, avant d'en arriver à en approcher le sens et la construction par les entretiens qui seront menés (Latour et Woolgar 1996).

Il peut paraître prosaïque de le dire mais le débat sur le tout numérique donne à cette première observation son épaisseur : les usagers de la bibliothèque manipulent essentiellement du papier. Le papier en question prend plusieurs formes : feuilles volantes,

copies de cours, feuilles d'imprimantes, photocopies agrafées en brochures, manuels et livres de format et d'épaisseur diverses, à couverture souple surtout, journaux, revues. Le premier objet qui circule entre les mains des usagers est le papier.

*En face de moi un étudiant asiatique s'installe avec un polycop format A5 (thermodynamique Cours) et un classeur souple contenant des feuilles à grands carreaux couvertes de notes mathématiques. Il a aussi un autre polycop à la main A5 vert (thermodynamique exercices).(extrait du journal d'observation)*

Le papier est parfois déjà imprimé, ou peut être le support d'une écriture ou parfois les deux puisque circulent apparemment des polycops d'exercices, par exemple en langues. Il est regardé, lu, surligné, recouvert d'écritures qui peuvent être elles-mêmes des synthèses d'autres supports papiers consultés en parallèle. Les tâches des usagers de la bibliothèque s'apparentent à un transfert permanent d'éléments écrits d'un support à l'autre, du papier imprimé à un papier vierge, d'un support informatique à un autre, d'un fichier informatique à une feuille de papier, d'une feuille de papier à un page informatique.

*Sous mes yeux, trois étudiants travaillent sur des polycops et des notes manuscrites, individuellement. L'un d'entre eux a des écouteurs dans les oreilles. Il y a deux garçons une fille. Ils lisent, prennent des notes, font des schémas. Deux se font face, l'autre est à l'autre extrémité de la table.(extrait du journal d'observation)*

Ce transfert d'information est l'activité principale visible des usagers qui restent dans la bibliothèque, qu'ils utilisent uniquement le papier, l'informatique ou les deux. Car le deuxième objet qui supporte les usages des visiteurs de la bibliothèque est l'ordinateur : fixe, disponible sur des tables blanches alignées, à tous les étages ou dans les salles de travail ou portables apportés par les étudiants dans des pochettes de protection et des sacs à dos, les ordinateurs sont très présents dans les usages faits de l'espace de la bibliothèque. Ils sont rarement présents seuls, en dehors des supports papier. C'est parfois le cas pour les étudiants qui arrivent et repartent très vite, par exemple le midi, et vont consulter leurs mails, sur le page Facebook ou un autre site.

*Trois étudiants arrivent, l'un d'entre eux s'installe au poste libre, les autres l'attendent, n'enlevant pas leurs manteaux. Il consulte un site directement dans lequel il faut rentrer un mot de passe mais je n'arrive pas à l'identifier. Ce n'est pas Facebook ni une messagerie. Au bout de 5 minutes, il se déconnecte, se lève et ils s'en vont.(extrait du journal d'observation)*

Mais la plupart des usages de la bibliothèque faisant intervenir des ordinateurs mobilisent aussi des supports papier : des feuilles ou des cahiers où les usagers notent des

références, des explications, des phrases, recopient des schémas, des photocopiés de cours, couverture de couleur uniforme, logo de l'INSA, des livres, souvent des manuels sur lesquels ils portent leur regard, leurs mains alternativement avec le papier.

Le transfert d'information d'un support à l'autre passe par une traduction, une intégration, une réduction ou au contraire un développement, une mémorisation, une critique, une discussion parfois. Les objets en papier ou les ordinateurs sont des supports d'échange, d'interaction avec les autres usagers, avec le personnel également. Il est rare de voir une interaction autre qu'un simple bonjour bonsoir qui ne s'appuie pas sur un papier, un ordinateur, les deux, voir des livres, des papiers, des cours, un ordinateur. Les échanges peuvent contenir un échange d'information, peuvent être une construction d'une communauté de vue, peuvent amener les usagers à créer ensemble un nouveau document papier ou informatique ou à en créer apparemment.

Récit d'une scène d'interaction :

*T1 à une table deux jeunes hommes sont installés côte à côte, l'un a des lunettes noires, l'autre un tee shirt rouge. Sur la table, des photocopiés de cours de l'INSA, couverture jaune, des copies, des stylos. A mon arrivée, à 13h, ils parlent entre eux. 14H Ils ne parlent plus, ils écrivent, soulignent, corrigent. T2 : Les deux en face, discutent assidument et argumentent : « oui mais là, on pourrait... oui mais, ou mais en fait, oui tu as raison ». T4 : Celui qui a un tee shirt rouge se lève, laisse ses affaires et s'éloigne avec un papier à la main. L'autre, lunettes noires, continue à écrire, souligner, mettre du blanco sur une copie. T5 : L'homme au tee shirt rouge revient, un manuel à la main. T6, Celui qui a des lunettes noires s'en va. T7 : il revient avec des feuilles imprimées à la main : « on a quelque chose qui ressemble à ça, c'est ce qu'ils font ». Il explique. Je crois comprendre qu'il est allé voir d'autres personnes qui travaillent sur la même chose pour vérifier.*

*T7 : En face tee shirts rouge et lunettes noires continuent à travailler. Ils ont des feuilles autour d'eux avec des schémas, une calculatrice, écrivent chacun de son côté mais discutent et échangent. T8 : tee shirt rouge se lève et se prépare à partir. T9 : Tee shirt rouge revient. Bizarre, il avait pris toutes ses affaires et est obligé de les ressortir alors que son copain restait là. T10 : En face tee shirt rouge et lunettes continuent à travailler en échangeant. T11 Tee shirt rouge et lunettes noires s'en vont 15h49. (extraits du journal d'observation)*

Un usager peut solliciter un autre à propos de ce qu'il fait sans que celui-ci soit aussi en action à côté de lui sur le même type d'action.

*T1: En face de moi un étudiant s'installe avec un polycop format A5 (thermodynamique Cours) et un classeur souple contenant des feuilles à grands carreaux couvertes de notes mathématiques. Il a aussi un autre polycop à la main A5 vert (thermodynamique exercices). (...)*

*T2 : En face de moi, l'étudiant sort de son sac un manuel couvert de l'INSA (tampon sur*

*la tranche). Il l'ouvre à un chapitre et feuillette puis le referme et se lève pour aller dans le rayon 05. Il s'agit d'un livre de thermodynamique, exercices et problèmes corrigés. (...)*

*T3 : Mon voisin d'en face a un copain qui arrive. Il lui montre un problème sur lequel il s'arrache les cheveux à partir du livre et de ce qu'il a écrit. L'autre s'assied et ils commencent à parler une langue qui me semble être du chinois, au sens propre et figuré. Le problème semble complexe y compris au nouveau. Le premier se passe la main dans les cheveux. J'ai l'impression que le second est venu à sa demande. Mais il repart, avec un dictionnaire de physique à la main. (...)*

Dans cette scène qui se déroule sur deux heures, l'étudiant travaille seul mais fait appel à un de ses collègues, peut-être par SMS, pour obtenir une aide. La proximité spatiale permet ce type d'interaction. L'interaction est ici toujours médiatisée par des objets, ici un livre et ses notes, parfois un écran d'ordinateur, parfois les deux. La plupart passent par l'action de montrer quelque chose d'écrit, de dessiné, sur du papier ou sur un fichier informatique.

L'écrit n'est pas seulement de caractères, de mots, de phrases. A l'INSA, il est aussi de graphiques, de dessins, de schémas, rarement dessinés directement sur du papier parfois reproduits schématiquement à partir de modèles sur des fiches, mais souvent regardés sur des ouvrages, recherchés sur internet, consultés sur informatique, créés parfois à partir de logiciels spécifiques et de tables de données. L'information qui s'échange sur les ordinateurs est aussi faite de photos notamment quand les usagers consultent des sites Facebook ou spécialisés dans des objets, mais aussi pour regarder des objets en lien avec les cours posés sur leur table ou les conversations entendues.

Images, schémas, photos, et phrases, chiffres cohabitent. Les sons sont en revanche relativement absents. Il n'y a pas de supports musicaux disponibles à la bibliothèque, jamais de musique entendue, peu de sons particuliers en dehors du bip d'ouverture des portes et des sonneries du téléphone. Les étudiants qui utilisent les ordinateurs fixes ne mettent pas d'écouteurs non plus et je n'ai pas vu d'usage de sites type Deezer par exemple. Sur leurs ordinateurs portables, certains mettent des écouteurs en revanche ainsi que sur des appareils type Iphone ou lecteurs mp3. La musique est présente donc sans doute, mais non audible. Cela ne signifie pas que le silence soit de règle à la bibliothèque. Elle est au contraire relativement sonore au sens où tout mouvement dans l'escalier est audible, toute discussion dans le hall ou à la banque d'accueil aussi en raison sans doute de la disposition des lieux. Les conversations dans ces lieux sont perceptibles mais non compréhensibles. Même quand le bruit est relativement élevé, il n'y a pas forcément de régulation par les

présents.

*Ce matin je m'installe en bas, dans la salle (...) Brouhaha assez important, vers 10h44. Plusieurs personnes discutent à voix haute, je n'arrive pas à savoir si c'est dans la bibliothèque ou si cela vient de l'extérieur. Je ne crois pas qu'ils parlent en français et cela ressemble assez à des échanges à une pause de colloque ou réunion et j'ai vu qu'il y avait une réunion à l'amphithéâtre. Personne ne se lève, n'intervient ou ne manifeste d'agacement sous mes yeux. (extrait du cahier d'observation)*

Du moins, il n'y a pas régulation quand le bruit fait partie de l'activité à laquelle est destinée officiellement la bibliothèque, et notamment des usages des étudiants. En revanche, quand un extérieur fait du bruit la régulation est immédiate :

*T2 :Le téléphone sonne, la femme blonde le tend à la dame âgée qui tousse de plus en plus, je me demande si la première n'est pas auxiliaire de vie. Elle parle à voix haute : elle explique qu'elle est allée à la police judiciaire. Comme nous sommes dans le patio, cela résonne. La blonde tente de lui expliquer. La bibliothécaire qui remettait des livres en rayon arrive, deux autres bibliothécaires se penchent au premier; la blonde fait signe qu'elle a compris. La dame âgée baisse le ton mais continue à parler. Elle explique qu'elle a eu la directrice de... Les bibliothécaires sont repartis à leurs activités. Le silence revient. (extrait du journal de terrain)*

Le bruit fait aussi partie des éléments présents sur le cahier des remarques et suggestions, sous la forme de quelques protestations liées au bruit du personnel.

*Le 15/06/10 : « je trouve que parfois, les bibliothécaires parlent entre eux trop fort. Comparé à la bu de lyon 1, le niveau de calme ici est parfois faibles ». Réponse : « bonjour : effectivement vous avez raison. Il va falloir nous discipliner. Une réflexion sur le bruit en bibliothèque pourrait aussi être menée pour arriver à des « zones de silence » comme à la bu de lyon 1 (doua) ». (Remarque relevée sur un cahier de remarques et suggestions).*

Le bruit du personnel n'est pas apparu plus fort que celui des usagers à l'observatrice que j'étais, si ce n'est quand un bibliothécaire répond au téléphone fixe, par définition ou celui du déplacement du chariot de retour des livres. Mais il est sans doute perçu différemment par les usagers que celui de leurs pairs, comme s'ils attendaient d'un bibliothécaire un respect absolu du silence.

Les téléphones portables, Iphone, lecteurs mp3 font partie de la troisième catégorie d'objets présents dans la bibliothèque, utilisés par les usagers avec les crayons et stylos et stabyls. Tout comme ces derniers, ils font à la fois l'objet de simples utilisations fonctionnelles (consultations, écriture, programmation) mais aussi sont manipulés,

caressés, torturés, touchés, tournés, palpés. Le toucher est présent par cet intermédiaire, certaines tensions non exprimées à l'oral passant par la manipulation nerveuse d'un stylo ou d'un téléphone, ou d'un Iphone, la fatigue, l'exaspération, la perplexité prenant parfois la forme d'une sollicitation intempestive de ces objets en rupture avec l'activité en cours. Les téléphones font aussi le lien avec le temps : les usagers les consultent pour l'heure qui n'est affichée nulle part dans la bibliothèque, et avec les autres éloignés : envoi et consultation de sms.

Quand le temps passé est long, il est souvent interrompu par cette mobilisation extra-ordinaire des objets : stylo qui tourne, que l'on mâche, que l'on démonte, téléphone consulté, sms envoyé, photos ou messages montrés aux voisins. Le mouvement aussi interrompt le temps : pause pour fumer, aller aux toilettes, sortir, aller chercher un ouvrage, consulter l'ordinateur, aller voir quelqu'un, regarder autour de soi, parler à ses voisins.

Le goût est également présent puisqu'il est autorisé de manger avec modération comme en témoignent les affichettes présentes sur les tables de prêt et sur les bornes d'accueil. Pourtant l'usage de la nourriture est rare : quelques gobelets de café rapportés du distributeur, bouteilles d'eau posées sur les tables, une tasse à thé, quelques gâteaux grignotés rapidement, chewing gum partagés mais pas de repas pris ou partagés sur les tables par exemple. Les distributeurs présents dans le hall sont discrets, cachés par une avancée d'un mur, avec une unique table haute, sans siège.

La liberté de mouvement et de circulation explique sans doute le peu de nourriture ou de boissons présentes sur les tables. Elle se double d'une liberté d'attitude physique indicateur d'une ambiance générale assez détendue : les usagers qui restent sont en général assis sur des chaises ou dans les fauteuils mais sans raideur particulière, certains enlevant même leurs chaussures, d'autres ayant sur les chaises une position plus proche du fauteuil. En revanche il y a peu de contacts physiques entre les usagers : peu de bises pour se dire bonjour ou de mains serrées indiquent sans doute qu'ils se sont déjà croisés dans la journée, peu de contacts, de toucher. L'espace est large, les tables sont grandes, la circulation dans les rangées est aisée.

## **LES SUPPORTS D'INFORMATION**

L'usage est aussi à aborder dans la manière dont les usagers utilisent ce qui fait le



cœur d'une bibliothèque : les supports d'information mis à leur disposition, les livres, les revues, les cours en papier ou par le portail documentaire.

Nous avons vu plus haut que l'activité visible consistait essentiellement en un transfert de contenu avec intégration, traduction, compréhension. La question est aussi de savoir comment les usagers se saisissent de ces supports. Nous parlerons ici des supports papier et du portail documentaire.

Les livres sont omniprésents à la bibliothèque de l'INSA comme dans toute bibliothèque. Ils sont en libre accès mais il semble qu'il y en ait une proportion en accès indirect. Il s'agit en fait des livres anciens ou rarement demandés, m'explique un des bibliothécaires. Je n'ai pas assisté à des demandes de ces livres ou ouvrages non disponibles mais l'objet de l'observation n'était pas l'accueil et le type de prêts, ceux-ci pouvant être connus par les outils informatiques de gestion du fonds.

Pour analyser le rapport aux supports d'information papier ou numérique mis à disposition des usagers, on peut distinguer trois temps : la recherche d'ouvrages, le premier contact et le choix, et l'utilisation. L'usage prescrit de la bibliothèque réelle ou virtuelle est la recherche d'ouvrages. C'est ce qui construit l'identité professionnelle des bibliothécaires : le choix, le classement et la mise à disposition d'ouvrages intéressant le public visé. Le non usage est parfois vécu ici comme un rejet, une remise en question du professionnalisme des personnes en question, ou expliqué par une incompétence des usagers, une inaptitude.

L'usage observé donne à voir des usagers qui s'appuient sur l'offre ainsi construite de manière différente. D'abord à un premier niveau, en trouvant les ouvrages recommandés : des usagers vont alors chercher sur le portail documentaire un titre, un auteur et se rendre dans le rayon concerné, une feuille à la main, prendre le support visé, un livre, un manuel de cours, un photocopié et le feuilletter, avant de le ramener à leur table ou de l'enregistrer aux bornes de prêt et de le mettre dans leur sac.

Un deuxième niveau peut être identifié, celui d'un ouvrage sur un thème ou répondant à un besoin : la recherche est alors plus large, plus souvent physique étant donné le classement des ouvrages par thèmes. Un usager ou parfois plusieurs viennent dans un rayon et feuillettent les ouvrages d'un même domaine, restent parfois un moment à les parcourir avant de les emporter sur leur table ou chez eux après enregistrement. Les

coordonnées de l'ouvrage, ici les références bibliographiques, sont alors parfois notées sur un feuille de papier ou sur un support numérique.

*T1 : Un jeune homme en bleu circule avec deux feuilles a5 et cherche des livres. Il finit par aller à la banque d'accueil.(...)*

*T2 : Le jeune homme en bleu passe aussi à la banque de prêt avec un gros ouvrage et repart vers la banque de prêt en faisant non de la tête, comme pour indiquer qu'il n'a pas besoin d'aide. Il repasse devant les carrels et va s'installer aux ordinateurs. (extrait du carnet d'observation)*

Dans ce dernier cas, l'observation a permis de voir des usagers consultant des listes d'ouvrages sur le portail documentaire, puis des résumés de certains ouvrages, faisant ensuite des importations ou des copier coller sur des documents word, parfois sans passer à ce moment précis par la recherche physique ou sur internet des ouvrages, revues ou articles.

*T1 :Près des fenêtres, une jeune femme dans les fauteuils et c'est tout. Elle travaille sur un pc/ Je m'installe derrière. Elle jongle entre le site de doc insa et un document word avec des tableaux et des références bibliographiques. (...)*

*T2 :Elle s'interrompt pour envoyer un sms sur son portable type iphone. Le portable est sur ses genoux.(...)*

*T2 Elle reprend son travail sur un fichier word.(...) T3: Puis prend son portable et part dans les rayons de la bibliothèque. (...)**T4 Elle revient avec six ouvrages au bout de 5 minutes, les pose sur sa chemise cartonnée. (...)*

*T5 Je la vois poser son ordinateur et la pochette souple sous son manteau puis sortir. (extrait du journal de terrain)*

D'autres usagers peuvent avoir une approche plus flottante des rayons, circulant pour voir ce qu'il y a, manipulant, reposant, lisant la tranche des ouvrages, prenant connaissance de l'espace, sans forcément lire quoi que ce soit, sans forcément emprunter non plus.

*Deux étudiants circulent : un gars sac au dos, qui se reposait dans un fauteuil au 2°, vient visiblement en visite : il regarde les rayons sans chercher vraiment quelque chose, pouces aux poches du jean. Une jeune fille cherche un livre, mais elle aussi ne va pas directement à un ouvrage repéré; Elle circule lentement sur deux rangées.(extrait du journal d'observation)*

Enfin le troisième niveau d'usage est celui de référence, d'appui au travail. Il s'agit ici d'usagers s'installant à proximité de rayonnages sur un thème comme pour se mettre dans une ambiance particulière, ou pour les avoir sous la main, ou comme aide à la concentration. Ainsi travaillant sur la mécanique des fluides, un jeune homme assis en face de moi a déjà en main les ouvrages sur la question, nous sommes à côté du rayon concerné. Il ne se lèvera pas durant trois heures pour aller dans ce rayon, ne prendra aucun livre, n'en

consultera aucun, n'en cherchera pas non plus, n'utilisera pas internet, ni d'ordinateur. Il travaillera uniquement sur ses supports de cours mais à proximité du rayon.

D'autres en revanche, vont aller chercher dans les rayons plusieurs ouvrages sur un thème, les apporter sur leur table, ne pas forcément les consulter ou seulement partiellement, puis les rapporter ou les emporter. Le livre a ici la fonction de rassurer, d'appuyer la réflexion, de servir de recours en cas de besoin.

*Sur les tables près des fenêtres, un homme, écouteurs aux oreilles qui a mobilisé le présentoir du cahier de remarques pour poser quelque chose et a enlevé ses chaussures. Il a posé un ouvrage sur une chaise à côté de lui, et jongle entre le bouquin, le présentoir et un document que je ne vois pas.(...)Je fais le tour du rayon et vois que le gars en face de moi dessine : il a sous les yeux un dessin qui ressemble un peu à test de Rorschach mais colorié en jaune orange, il regarde une reproduction sur un livre d'art et crayonne un troisième truc.*

Cette description des usages m'amène à proposer une typologie des usages des bibliothèques suivant des analogies qui me paraissent éclairantes des pratiques des usagers. Il me semble avoir constaté quatre types d'usages de la bibliothèque de l'INSA : l'atelier, le bureau d'étude, le foyer et la librairie.

Dans l'atelier, les usagers viennent pour travailler sur un thème, une recherche, un devoir à rendre, un sujet dans un cadre fait pour cela, pour produire un travail intellectuel fortement lié à l'écriture grâce à des supports adéquats comme les tables, les ordinateurs, avec autour d'eux une palette d'outils qui pourraient leur être nécessaires mais qu'ils ne mobiliseront pas forcément. Comme dans l'atelier d'un peintre ou d'un sculpteur, ou encore d'un ébéniste ou d'un mécanicien, la mise à disposition de matériaux, d'outils, de peintures, de couleurs dans un espace aménagé et consacré socialement à cette activité met en condition de production, rassure, permet de faire, de produire, sans pour autant utiliser toutes les couleurs, tous les outils, tous les matériaux. Il faut qu'ils soient là, qu'ils existent, qu'ils soient visibles mêmes, pour pouvoir se concentrer sur l'objet à produire qui ne nécessitera parfois qu'une couleur, qu'un outil, qu'un matériau.

Dans le bureau d'étude aussi, les outils, matériaux et le cadre sont nécessaires mais également les interactions avec d'autres professionnels travaillant parfois exactement sur le même projet, parfois sur des projets similaires pour pouvoir échanger, se faire aider, commenter, appuyer ou soutenir les autres. Les interactions, le contexte relationnel sont essentiels.

Dans le foyer, le contexte relationnel est le centre de l'usage. La bibliothèque devient alors le lieu d'échange, de rencontre, de socialisation, le travail à fournir, la recherche de documents, l'échange de papiers, la consultation des ordinateurs n'étant qu'un prétexte, un support aux relations, à leur construction, à leur entretien. Le lieu fournit alors l'occasion. Les relations ne sont pas forcément directement avec les personnes co-présentes au sens où l'usage d'ordinateurs permet d'interagir avec des tiers absents par messagerie, par des sites comme Facebook par exemple. Mais l'usage est ici essentiellement centré sur les relations ou sur les loisirs, les activités périphériques aux études.

Dans la librairie, tous les autres thèmes pourraient être présents, mais le temps, les contraintes et l'objectif conduisent l'utilisateur à un usage rapide, en aller retour, de service : l'objectif est alors de venir chercher et d'emporter, pour utiliser ailleurs, pour partager ailleurs, pour produire ailleurs. Il peut néanmoins à cette occasion se produire des interactions type foyer, ou type bureau d'études, et la librairie peut participer à une routine de mise en production pour certains usagers mais ce n'est pas l'objectif principal.

Ces quatre usages permettent maintenant d'aborder les usagers, le type d'usagers et leurs attentes. Les entretiens en cours cette semaine permettront de commencer à savoir qui fait quoi dans ces lieux, et pourquoi, et notamment de voir comment les usagers construisent leur rapport à la bibliothèque et à son offre, comment ils jonglent entre ces différents usages, comment certains sont plus à l'aise avec ces différentes fonctions alors que d'autres ne se les sont pas encore appropriées et de construire quelques hypothèses de caractérisation des usages qu'une enquête plus approfondie devra ensuite valider ou invalider.

### **3 ANALYSE DES ENTRETIENS RÉALISÉS DU 21 AU 25 FÉVRIER 2011**

La deuxième semaine du contrat de recherche passé avec Campus Communication était consacrée à la réalisation d'entretiens avec les usagers des bibliothèques sur les lieux. Il s'agissait de reprendre là aussi la méthode déployée par Mariangela Roselli dans son ouvrage pour comprendre cette fois-ci le rapport des usagers à l'offre.

Pendant cette semaine 13 entretiens ont été réalisés dont 12 dans les locaux. Dès la fin de la première semaine, le contact pris avec Guillemette Trognot, directrice de la bibliothèque de l'INSA Lyon m'avait permis de savoir que je pourrais utiliser les salles de travail pour réaliser ces entretiens. Mais finalement, ils ont tous eu lieu sur le lieu même où les étudiants étaient installés, sauf dans le cas d'un non usager. Une étudiante a refusé d'être enregistrée, tous les autres entretiens ont été enregistrés. Certains n'ont duré que 15 minutes, d'autres 40 minutes. Ils ont concerné 10 hommes, 7 femmes (deux entretiens avec des groupes de travail) Une retranscription sous forme de portraits a été réalisée (voir annexe).

Les entretiens m'ont permis notamment de comprendre qui étaient les usagers de la bibliothèque et de constater la présence de nombreuses personnes extérieures à l'INSA qui ne sont pas recensées par leur inscription à la bibliothèque si elles n'empruntent pas d'ouvrages. Il y a tout d'abord des étudiants de l'Université de Lyon 1, venus trouver ici des ouvrages plus précis sur des thèmes techniques comme le génie civil mais aussi d'autres étudiants de Lyon 2 par exemple, venus à cette bibliothèque car elle est plus proche de leur domicile. C'est le cas de Ouassila qui prépare l'agrégation d'arabe et vient tous les jours, 7 heures par jour au rez de chaussée de la bibliothèque. Il y a aussi d'autres usagers encore moins visibles, extérieurs non seulement à l'INSA mais aussi à l'université ou qui s'y rattachent par un tiers. Ainsi André est retraité algérien, ingénieur de formation. Il vient tous les jours, le matin et l'après midi, lire les quotidiens dans la zone des périodiques. Il n'a pas de carte, ne peut pas emprunter, parle de son fils, chez lequel il réside depuis qu'il est venu vivre sa retraite en France pour raisons de santé, qui a fait une partie de sa formation à l'INSA ou Aboubakar qui prépare le diplôme d'expertise comptable, est salarié dans un cabinet mais a besoin de cet espace pour pouvoir se concentrer. Tous habitent Villeurbanne ou la proximité de la bibliothèque très visible depuis le tramway.

Ces étudiants extérieurs à l'INSA ne sont pas majoritaires mais suffisamment nombreux pour être pris en compte dans une étude sur les usages de la bibliothèque. Ils participent sans doute aussi à l'ambiance des lieux. La présence de Ouassila, très souvent présente, très concentrée à un endroit donné de la bibliothèque ou celle de Lucian contribuent à donner une atmosphère particulière au lieu.

Les entretiens réalisés permettent de confirmer la typologie d'usage des lieux

proposée à l'issue de la première semaine. Il y a bien des usages différents des lieux suivant ce que les étudiants en attendent. Elle est parfois utilisée comme une simple librairie ou lieu de libre service, au sens où les personnes n'y viennent pas s'installer de manière durable, mais rechercher une information, un accès à internet et donc à ses mails, un livre, un ouvrage qui sera emprunté.

*Loïc ne vient quasiment jamais travailler à la bibliothèque, sauf quand il a besoin d'une connexion internet pour laquelle il utilise son ordinateur. Il vient en revanche emprunter des livres, qu'il rapporte chez lui, par exemple pour son PPH.*

*Il se sert des ordinateurs à disposition pour regarder ses mails « le soir quand je rentre, parce qu'à la résidence, internet c'est laborieux, ça marche jamais, donc en rentrant je m'arrête, à 4h, à 6h, mais rarement entre midi et deux, d'abord parce qu'il y a beaucoup de monde ici. Le soir, beaucoup moins. Et en fin de journée, le vendredi juste avant les vacances, il n'y a personne ! ». Il s'en sert aussi « pour trouver un livre parce que ça va quand même plus vite par le portail Doc Insa que de regarder directement quand je viens en chercher ». « En ce moment, je viens globalement tous les jours pour faire les projets de recherche, sinon deux ou trois fois par semaine pour regarder les mails ».*

*(extrait d'entretien avec un étudiant INSA en 5<sup>o</sup> année de Génie énergétique et environnement)*

Autre usage celui de foyer où l'on peut se retrouver dans un cadre extérieur, nouer des relations.

*Anh et Yen, un jeune homme et une jeune femme, étaient installés à une des tables du premier étage près des fenêtres extérieures. Arrivés ensemble vers 14 heures, ils étaient assis côte à côte, examinant au départ des documents photocopiés et manuscrits, tout en discutant. Quand je suis allée les voir pour un entretien, ils conversaient depuis deux heures environ tout en ayant toujours sous la main les documents qu'ils s'échangeaient. La conversation se rattachait par moment aux documents (manipulations, échanges) mais semblait s'en détacher souvent, déclenchant des rires et des sourires. (entretien avec 2 étudiants de master génie civil Lyon 1).*

La bibliothèque sert le plus souvent d'atelier et de bureau d'études. L'usage en atelier est ici attesté par un étudiant atypique, ancien de l'INSA en thèse en informatique ;

*L. était étudiant à l'INSA jusqu'à il y a 4 ans, il fréquentait déjà assez souvent la bibliothèque des humanités, pour regarder des albums d'arts notamment. Il venait aussi consulter l'actualité sur des revues de vulgarisation scientifique comme sciences et avenir, focus. Il est maintenant en thèse en informatique, en programmation algorithmique sur un sujet ayant un rapport avec la sculpture. Et il passe « pas mal de temps » à dessiner et étudier de l'art et à travailler en bibliothèque pour sa thèse. « En bibliothèque, je peux mieux me concentrer, m'isoler et aussi j'ai besoin de pouvoir consulter des ouvrages »*

Il s'agit alors de s'installer en un lieu qui met à disposition tout le savoir nécessaire, accessible sous forme papier (livres et revues) ou numérique, dans un cadre destiné au

travail, à l'étude sans pour autant emprunter ces ouvrages ou du moins rarement. L'étudiant s'appuie alors sur les ressources fournies par les bibliothèques pour se concentrer, puiser dans les éléments dont il aura besoin.

*Il consulte de nombreux ouvrages. Il va directement les prendre au rayon arts, beaux arts, les feuilleter et les rapporte sur sa table. Il utilise le présentoir du cahier des suggestions et remarques pour les poser quand il dessine. Il ne sert pas du portail documentaire ou de la base documentaire pour rechercher des ouvrages ».*

Enfin l'usage en bureau d'étude semble le plus fréquent notamment pour les étudiants des trois premières années. Noémie l'explique ainsi:

*Elle vient à la bibliothèque pour consulter des manuels de sciences, pour avoir des exercices en plus. (...) Elle vient à la bibliothèque pour l'ambiance de travail, souvent à deux ou trois même si c'est pour travailler seule : on se soutient, on peut se donner des conseils, on se suit « C'est mieux d'être avec quelqu'un si on a des questions, même si on ne parle pas, c'est plus motivant aussi ». (entretien réalisé avec une étudiante de 3<sup>o</sup> année à l'INSA)*

Trois jeunes femmes étudiantes en génie civil l'expliquent aussi

*Elles y passent tout leur temps disponible pour finir leurs travaux à remettre, pour préparer la fin du master, le projet de fin d'études. Elles s'aident en échangeant des informations sur les livres, les supports, des fiches, en se relisant.*

Au-delà de la troisième année, m'explique un étudiant le type de travaux à réaliser nécessite moins de présence en groupe :

*« non, moi je trouve que c'est une stimulation qui marche à l'envers. Au lieu que le monde aide à travailler, ça pousse à discuter. Ça m'est arrivé, quand il fallait travailler sur quelque chose de compliqué où je savais que j'aurais besoin d'aide. Par exemple en 3<sup>o</sup> année, j'étais plus à la bibliothèque, on était sur des sujets plus techniques, des calculs compliqués à appliquer et il fallait pouvoir se les expliquer à plusieurs. Maintenant, c'est juste des cours à comprendre, pas des raisonnements compliqués »*

On voit dans cet exemple que le fait de penser avoir besoin des autres pour travailler même si ce n'était pas pour réaliser un projet commun poussait alors Loïc à venir s'installer à la bibliothèque pour travailler. L'objectif n'était pas tellement de profiter des ressources documentaires au sens des livres et du portail documentaire mais des ressources humaines, c'est-à-dire des conseils des autres, des pairs. En ce sens, la fonction « bureau d'études » de la bibliothèque est fondamentale pour les étudiants qui savent pouvoir trouver un appui en cas de problème auprès de collègues partageant le même objet de travail. Le contexte de travail rend aussi l'échange à ce sujet immédiatement possible, tous les présents étant absorbés dans les mêmes tâches.

L'autre intérêt de cet exemple est de montrer que l'usage de la bibliothèque et de son offre documentaire évolue dans le temps, se construit au fil de l'apprentissage des étudiants. Loïc est passé d'un usage bureau d'étude à un usage librairie, en fonction de son évolution d'étudiant. La nécessité de réaliser un mémoire de fin d'études pourra le conduire à un usage plus proche de l'atelier par la suite.

L'apprentissage des lieux se fait avec les proches, avec les enseignants ou plus rarement par découverte directe. Plusieurs étudiants mentionnent l'importance d'un tiers qui les conduit à utiliser la bibliothèque que ce soit un enseignant, puisque certains les amènent en visite dans les lieux, ou leur donnent des exercices à réaliser sur place, ou un copain, un grand frère ayant plus d'antériorité dans le parcours qui sert de guide, tuteur. Ainsi Noémie dont le père et le frère ont fait l'INSA estime qu'« elle a quand même eu des informations » par eux. Et elle même fera découvrir la bibliothèque à son ami, Nicolas, qui vient y travailler alors qu'il est étudiant dans une autre école d'ingénieur à Paris. Anh, venu du Vietnam il y a quatre ans, sert de guide à Yen, arrivée depuis 4 mois. Eluz est allée explorer la bibliothèque sur les conseils d'étudiants du master et elle a entraîné ses deux copines pour travailler ensemble sur leur projet.

Les formations à la recherche documentaire sont mentionnées par tous les étudiants de l'INSA et par certains des autres universités, elles sont perçues comme ayant une fonction de présentation des ressources disponibles plus que comme un apprentissage à l'organisation et à la méthodologie de la recherche documentaire. Elles amènent les étudiants à avoir conscience des possibilités et de l'offre documentaire, sans pour autant qu'ils s'en saisissent, n'en éprouvant pas le besoin puisque des recherches de base suffisent à répondre à leur demande. Le portail documentaire n'est pas critiqué, il est décrit comme un outil de type catalogue, et un accès à certains documents universitaires.

L'autre mode d'apprentissage de la recherche documentaire mentionné par les étudiants passe par les professionnels présents dans la bibliothèque. Ils sont peu cités, ou évoqués. Thomas me raconte ses difficultés à trouver les documents qu'il cherche :

*Thomas m'a tout de suite expliqué qu'il recherchait des numéros de Sciences Humaines pour préparer une conférence théâtralisée sur les relations hommes femmes. Il s'agit d'un exercice à préparer en groupes de 4 ou 5 qui se concrétise par une présentation d'une heure 30 en salle René Char, devant toute la promotion. Il m'a expliqué ses démarches de la manière suivante : « je savais qu'il y avait sûrement des informations intéressantes sur la revue Sciences Humaines et j'étais en train de chercher les numéros*



*qui m'intéressaient. Je suis allé sur Doc Insa, j'avais déjà cherché sur le site même de Sciences Humaines tous les numéros qui m'intéressaient, et je n'ai pas encore trouvé où étaient ce qui m'intéressaient, à la bibliothèque. J'ai d'abord commencé à taper « sciences humaines » comme mot clé et là je n'ai pas trouvé ce qui m'intéressait. [sur l'écran, une liste d'ouvrages]. Et là, je commençais à me demander si j'allais pas demander à quelqu'un. Ils sont souvent dans les rayons »*

La possibilité de solliciter un bibliothécaire est présente à l'esprit de l'étudiant mais elle ne survient qu'après avoir fait par lui-même une recherche, en vain.

Les travaux à rendre sont le premier motif qui amène les étudiants à fréquenter la bibliothèque et donc la première occasion d'apprentissage du lieu, d'apprivoisement. Les TP, PPH, conférence théâtralisée ont été cités comme des « raisons » d'être là par plusieurs étudiants qui expliquent ainsi leur présence en dehors des périodes de révision. Il semble y avoir pour eux d'une part un usage de la bibliothèque comme lieu de recherche d'information, d'autre part comme lieu où l'on vient s'installer pour travailler.

*Olivier m'explique qu'en tant qu'étudiant, il a le souvenir que ce sont les enseignants qui les ont enjoins à se rendre à la bibliothèque, leur donnant des références d'ouvrages à aller consulter, de recherches à faire, d'articles à lire. Il a donc appliqué la consigne en se rendant sur place, faire des recherches documentaires à partir de bases de données, de fiches, de catalogues, photocopiant les articles, relevant les informations recherchées pour un protocole, une expérimentation.*

Les travaux à rendre sont le prétexte pour venir, chercher des documents, l'obligation qui rend le lieu utile, voire qui le fait connaître. La recherche passe alors par le portail Doc Insa mentionné pour cette première recherche faite par mots clés.

*Loïc m'a aussi expliqué qu'il avait eu l'occasion de venir à la bibliothèque pour une autre recherche dans le cadre d'un projet, recherche s'appuyant sur l'usage d'internet. Il s'agissait cette fois de son PPH, projet personnel qu'il réalisait sur « l'auto-formation dans les activités de loisirs » : « en fait j'ai trouvé une thèse sur le sujet qui l'expliquait comme ça, qui s'intitulait même comme ça, ce qui me paraît beaucoup plus clair que mon titre de départ ». « Mais moi je m'intéresse plutôt au tennis, parce que c'est le sport que je pratique ». Loïc m'explique le sens qu'il donne au terme autoformation : « ce que l'on retire du fait de pratiquer un sport, pour soi même ». « La thèse, je l'ai trouvée chez moi sur internet. Je ne sais plus comment. En suivant des liens qui menaient à des liens qui menaient à des liens ». « C'est possible que ce soit par google, peut-être que j'ai cherché sur google des thèses en format pdf, quelque chose comme ça, mais je ne sais plus ». Je lui demande : « le portail Doc Insa, il vous arrive de l'utiliser ? » « Quelquefois, mais plus quand je cherche par mots clés par exemple pour trouver des ouvrages, mais je suis sûr que je ne fais pas ce qui est possible. Je suis sûr qu'il y a d'autres outils sur le portail de Doc Insa et que je n'en utilise pas un quart ». « Et après quand vous avez repéré un bouquin ? » « Je vais le trouver, et puis je le feuillette pour*

*voir s'il correspond à ce que je cherche et puis s'il correspond je l'emprunte pour le lire plutôt chez moi ».*

Les ouvrages repérés sont alors feuilletés, rapidement consultés, ceux qui sont sur les étagères voisines également. Ils vont ensuite en choisir quelques uns qui seront rapportés chez eux.

La recherche « physique » directement à partir des rayons est souvent mentionnée dans les entretiens.

*Charlotte vient souvent à la bibliothèque « souvent à cet étage, à la pause, quand j'ai du temps libre ». Elle est venue notamment pour les recherches pour son PPH, son projet personnel, qui portait sur « les relations dans le virtuel ». Elle cherche des ouvrages surtout en les consultant directement dans les rayons de la bibliothèque, notamment en consultant « les pancartes à l'en tête des étagères ». Elle dit savoir trouver ici ce dont elle a besoin « parce que j'étais déjà venue et que je sais où les choses se situent dans les rayons, comment sélectionner les livres dans ce rayon ». Elle utilise aussi le portail Doc Insa pour une recherche par mots clés : c'est bien quand on a un exposé très ciblé, quand on ne sait pas où aller et surtout quand on a les mots clés.*

Les pancartes, panneaux présents aux en-têtes des rayons sont très explicites, détaillant la classification des ouvrages à côté des cotes et est très regardée par les étudiants que j'ai vus circuler dans la bibliothèque.

*Jieng emprunte des livres pour ses cours, sans passer par Doc Insa ou Flora : « je vais directement en rayon le chercher parce que je connais déjà le rayon ». Il l'a identifié par les panneaux à l'accueil puis sur les extrémités des rayons. Il lui est arrivé de regarder sur le catalogue par mots clés pour trouver un livre, mais il préfère aller directement en rayons.*

Il semble aussi que se crée une familiarité avec un certain nombre de rayons en fonction de la spécialité, du département fréquenté. Certains étudiants disent savoir où aller car les ouvrages recherchés sont toujours à cet endroit. Cette proximité peut aussi limiter la curiosité comme pour Loïc qui estime qu'il n'est pas nécessaire de feuilleter les ouvrages proches puisqu'ils sont tous identiques.

Cette fonction de recherche documentaire est associée à un usage légitime de la bibliothèque par certains, ainsi Lucian qui explique « je ne fais pas ce qu'on fait normalement, des recherches documentaires et tout ça »

D'autres comme Anh, s'intéressent à tous les rayons de la bibliothèque citant la

biologie, l'histoire, l'anthropologie, « pour la culture ». « Je lis des livres et j'en emprunte parfois », en attendant les cours, entre deux heures. Il n'a pas la carte de la bibliothèque de l'INSA. A la bibliothèque il va plutôt chercher les livres en rayon, feuilleter ceux qui sont proches une fois qu'il en a identifié un qui l'intéresse. Dans sa matière, il ne prend que les livres obligatoires, indiqués par les enseignants. La découverte est possible parce que les ouvrages sont immédiatement disponibles, non conseillés, que le choix n'est pas contraint.

La bibliothèque est alors vue comme un lieu d'évasion, un lieu plus libre notamment que les salles d'étude ou les bibliothèques de département parce qu'ouvert sur d'autres disciplines comme pour Charlotte qui vient y écrire une nouvelle pour le concours de l'école et se sent plus à l'aise pour le faire à l'étage sciences humaines.

L'évasion peut passer par d'autres bibliothèques, notamment celle de Lyon 1 dont l'espace Temps libre séduit Meryem qui y va souvent emprunter des dvd, des romans, s'installer dans les fauteuils très confortables, ce qu'elle ne fait pas dans « sa » bibliothèque celle de l'INSA. Car les étudiants rencontrés fréquentent pour la plupart d'entre eux plusieurs bibliothèques universitaires, notamment la voisine, Lyon 1 dont les horaires plus tardifs et l'ouverture le samedi après midi semblent appréciés. Si la plupart évoque des commodités horaires, il est aussi question de « changer de lieu », pour trouver un autre rythme, s'isoler ou s'évader. En revanche, les étudiants rencontrés achètent peu de livres. Meryem en a acheté au début de sa scolarité mais a arrêté : « j'ai vu qu'on avait tout ici », peu de CD préférant télécharger musique et films sur internet. Les loisirs les plus fréquemment évoqués sont la musique et le sport, en tant que spectateurs ou participants.

L'achat de livres est évoqué pour les plus avancés comme Aboubakar qui préfère désormais investir dans des livres sur lesquels il pourra faire des annotations et qu'il gardera, Ouassila qui choisit des anthologies qui pourront servir, ou à propos de romans. La lecture est rarement évoquée comme loisir, sauf par Charlotte. Le rôle des proches peut être mentionné comme référence « la lecture pour mon père c'était sacré », ou comme prêteurs, conseillers de romans.

Ce rapport distancié à la lecture ne paraît pas les mettre mal à l'aise ni les culpabiliser comme a pu le noter Mariangela Roselli dans les portraits réalisés. Les étudiants rencontrés ne sont pas des errants de l'université de masse pour reprendre ses termes, ils ont tous soit suivi un cursus très sélectif à l'INSA, soit atteint des niveaux type

master en sciences qui leur permettent d'être à l'aise. C'est notamment le cas des étudiants INSA qui semblent plus soucieux de préciser qu'ils font effectivement du sport (pas un de ceux rencontrés n'a pas mentionné ce loisir) que d'avoir une pratique culturelle « légitime ». Seule Charlotte atypique par son origine sociale et son hexis corporelle, semble utiliser les ressources offertes par la bibliothèque pour acquérir ces codes et caractéristiques sociales qui la distinguent des autres : elle fait partie de la chorale, joue du piano mais pas au niveau des étudiants de la filière musique étude, elle lit, achète des livres, s'intéresse à d'autres disciplines et vient se nourrir culturellement dans ce lieu quasiment quotidiennement, mais seule.

Si les usagers de la bibliothèque de l'INSA ne sont pas des lecteurs au sens classique du terme, leur activité en ces lieux passe bien par la lecture mais d'ouvrages techniques, scientifiques, de manuels, de compilations d'exercices. Ils lisent plutôt sur support papier, paraissant peu enthousiasmés par les cours en ligne et relisent, réécrivent mais avec une approche de ces ouvrages qui soit d'apprentissage, soit de recherche d'une information ciblée comme l'explique Olivier, post doctorant passé par l'INSA :

*Il me parle aussi de la pratique importante du handbook. Dans les matières comme la biologie, mais aussi les mathématiques ou la biochimie, tu as des livres type handbook, qui recensent tout ce qu'il y a à savoir sur une question, et surtout qui sont très bien indexés. Quand tu veux savoir quelque chose sur une question tu vas travailler sur le handbook ». Comme j'insiste pour comprendre l'usage fait de ces livres, Olivier détaille : « par exemple, quand tu travailles sur une protéine, tu veux savoir comment ou à quelle température elle va réagir, tu vas aller directement sur un ouvrage de ce type et chercher l'information qu'il te faut par l'index. Tu liras les deux trois pages concernées mais jamais l'ouvrage en entier ». Ces informations sont aujourd'hui disponibles également sur internet en accès payant et ne sont pas forcément toujours aussi bien structurées notamment en biochimie.*

*La pratique du handbook revient souvent dans ses exemples d'usage de la bibliothèque. Que ce soit à l'INSA de Lyon ou ailleurs ensuite, il a le même réflexe de consultation de ces ouvrages à vocation encyclopédique mais ciblée pour faire le tour d'une question. Il n'a pas d'exemples d'ouvrages lus intégralement sur un sujet en dehors de manuels de cours.*

Ce rapport aux livres fait partie de l'apprentissage et des études et renforce le besoin de la bibliothèque comme atelier, bureau d'étude ou librairie c'est à dire comme lieu où les connaissances nécessaires sont disponibles à tout moment, organisées, mises à jour.

L'entretien avec Olivier m'a permis d'aborder la question des non usages. Olivier n'a jamais mis les pieds à la bibliothèque Marie Curie ou à son ancêtre, celle des humanités. Il

avait tous les ouvrages nécessaires dans la bibliothèque de département. En effet, dans certains départements de l'INSA, des bibliothèques plus petites, continuent à exister et constituent pour les étudiants une première source d'ouvrages. Olivier est un usager des bibliothèques en général mais n'a jamais éprouvé le besoin d'aller ailleurs que dans son département, ce qui semble correspondre aussi à un mode de fonctionnement de certains d'entre eux que me raconte Loïc :

*L. m'explique aussi que sa trajectoire fait qu'il connaît peu de monde à l'INSA, où les départements sont très cloisonnés, ainsi que les promotions. D'après lui, il y a peu d'occasions de connaître des étudiants INSA d'autres départements si on n'a pas fait les premières années avec eux, et il ne côtoie jamais les étudiants des autres promotions. Pourtant, il poursuit en m'expliquant qu'il s'agit aussi de « populations très différentes », qu'il peut reconnaître ceux qui sont de GEN ou ceux qui n'en sont pas à leur style, leur manière d'être. Il s'en rend compte au cours des options transversales dans lesquelles viennent des étudiants de tous les départements.*

Les non usages peuvent être liés à un besoin satisfait par ailleurs mais aussi à un usage sélectif. Certains estiment que la bibliothèque n'est pas un lieu pour travailler en groupe et vont donc éviter d'y venir quand ils veulent s'isoler alors que d'autres disent exactement le contraire. La différence tient aussi au lieu de résidence, les étudiants en cité universitaire sur le campus ayant tendance à trouver plus facile de s'isoler à la bibliothèque que dans leur résidence.

Le rapport aux autres, au bruit peut aussi être très relatif et évoluer avec le temps. Aboubakar m'explique ainsi

*« Ici le personnel fait plus de bruit que les étudiants et ça c'est bizarre. A Lyon 3, on n'osait pas parler et à chaque fois qu'un étudiant se mettait à parler, on le mettait dehors. C'était comme ça avant, il y a deux ou trois ans. Mais j'y suis retourné, ça a changé. Il y a du bruit maintenant, les gens parlent. J'en ai parlé au bibliothécaire, on s'est dit que maintenant c'est comme ça, les étudiants ils viennent avec leur portable, ils téléphonent, ils se permettent tout ». « Il me semble aussi que les étudiants sont de plus en plus jeunes. Et puis ce n'est plus pareil. Ils viennent pour Facebook, mais ça c'est pas à la bibliothèque, c'est pas du travail, il faut le faire chez soi ».*

Entre-temps Aboubakar est devenu salarié, il n'est plus étudiant, n'a plus le même rythme, les mêmes habitudes de travail, ce qui peut accentuer sa sensation de bruit. Ouassila elle indique au contraire : « C'est une chance d'avoir un lieu de travail comme cette bibliothèque à proximité ». « J'ai besoin de venir dans un endroit où tout le monde travaille, c'est propice à la concentration ».

La bibliothèque de l'INSA accueille de nombreux étudiants étrangers notamment en raison de l'existence de filières spécifiques ayant des conventions avec les établissements des pays d'origine, comme ASINSA, par exemple. Philippe, étudiant allemand, venu à l'INSA pour un an, a tenu à m'expliquer les différences avec l'Allemagne où les bibliothèques de son université sont ouvertes de 6 h à 24 h, il y aurait beaucoup plus d'ouvrages. Il semble avoir intégré que la bibliothèque est le lieu obligatoire où l'on doit travailler en dehors des cours (et du sport). Avant l'entretien, je l'ai observé réviser son cours d'espagnol à partir d'un support papier tout en consultant des sites de traduction. Il m'a effectivement confirmé qu'il avait accès à internet chez lui mais il lui semble évident de travailler à la bibliothèque.

*« Quand je suis arrivé, me raconte-t-il, j'ai regardé sur le plan pour savoir où était la bibliothèque. Personne ne m'en avait parlé mais je sais qu'il y a toujours des bibliothèques dans les universités. L'entretien s'est terminé à midi pile, l'heure de la pause déjeuner mais il m'a expliqué qu'il revenait à toutes ses pauses si j'avais besoin de le voir.*

L'usage de la bibliothèque est donc plutôt l'usage d'un lieu, mais d'un lieu indissociable de son offre documentaire qu'elle soit papier ou numérique. Et c'est la qualité de cette offre documentaire et son abondance, le fait de « savoir qu'on a tout sous la main », comme l'indique Charlotte qui permet aux usagers de construire leur rapport à la bibliothèque, leur parcours d'étudiants. On pourrait pousser plus loin la réflexion en notant les similitudes avec les conditions de travail, avec l'organisation future du travail et faire d'une bibliothèque comme l'INSA un lieu d'intégration des codes propres à une école, de socialisation au sens général du terme, un lieu aussi dont l'offre documentaire donne à voir ce qui constitue les références d'un milieu professionnel construit.

**BIBLIOGRAPHIE**

Grossetti, Michel. 2008. "Réseaux sociaux et ressources de médiation dans l'activité économique." *Sciences de la société* 82-103.

Latour, Bruno, et Steve Woolgar. 1996. *La vie de laboratoire la production des faits scientifiques*. Paris: la Découverte.

Roselli, Mariangela, et Marc Perrenoud. 2010. *Du lecteur à l'utilisateur ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse: Presses universitaires du Mirail.

# SOMMAIRE

## TABLE DES MATIÈRES

1 La commande.....	1
2. Analyse de la première semaine d'observation réalisée du 14 au 19 février 2011.....	1
Les mouvements .....	5
Les interactions.....	6
Les usagers.....	10
Usages et pratiques .....	11
Les supports d'information.....	16
3 Analyse des entretiens réalisés du 21 au 25 février 2011.....	20
Bibliographie.....	31
Sommaire.....	32