

Publics et usages de la bibliothèque à la Cité des sciences et de l'industrie

AYMARD DE MENGIN

Cité des sciences et de l'industrie
a.demengin@cite-sciences.fr

Diplômé d'HEC et d'une maîtrise de sociologie, **Aymard de Mengin** est responsable du département d'évaluation et prospective à la Cité des sciences et de l'industrie, un lieu Universcience. Ses travaux portent sur la curiosité scientifique dans la population française et les moyens de la développer, notamment au cours de la visite de musées et d'expositions. Il a codirigé avec Walter de Tomasi Bibliothèque des sciences et de l'industrie, usages, motivations et attentes des publics (*rapport d'étude, Cité des sciences et de l'industrie, 2008*).

SOPHIE RANJARD

Cabinet Kynos
sranjard@kynos.info

Titulaire du DESS de documentation et nouvelles technologies de l'université Paris 8, **Sophie Ranjard** est directrice associée du cabinet Kynos à Paris. Elle a réalisé de nombreuses études sur les usages des ressources et des portails documentaires ainsi que sur l'évolution des métiers de l'information et de la documentation. Elle a dirigé en 2005 Enquête sur les publics de la médiathèque de la Cité des sciences, et en 2006 Les publics du Carrefour numérique de la Cité des sciences, (*rapports d'étude du DEP, Cité des sciences et de l'industrie*).

À l'heure de la généralisation des usages quotidiens d'internet chez les publics des bibliothèques, les enquêtes permettent de comprendre les différents usages du lieu, de percevoir les motifs de satisfaction des publics, qui les amènent à revenir très souvent ou à conseiller la bibliothèque à leurs amis. Ces enquêtes décrivent aussi les conflits entre différents usages et la méconnaissance par les jeunes publics de services qui pourraient pourtant leur être très utiles.

Une bibliothèque dans la Cité des sciences et de l'industrie (CSI)

Une bibliothèque et des espaces de service associés

La bibliothèque des sciences et de l'industrie (BSI) est une bibliothèque scientifique et technique ouverte à tous, en accès libre et gratuit. Sa grande originalité vient des différents espaces associés à la bibliothèque : la Cité des métiers, la Cité de la santé, le Carrefour numérique.

Située au nord-est de Paris, à la limite de la Seine-Saint-Denis, la BSI est aussi une bibliothèque de prêt. Sa fréquentation est en baisse, comme dans un certain nombre de bibliothèques : ses usagers sont moins nombreux, mais leurs visites durent plus longtemps.

Le département évaluation et prospective de la Cité des sciences et de l'industrie a conduit plusieurs enquêtes auprès des publics de ces différents

pôles et, depuis 2004, a renouvelé des enquêtes qualitatives et des sondages auprès des publics de la bibliothèque.

Sondage : une enquête auto-administrée assistée

Une enquête auprès des usagers de l'espace principal de la bibliothèque a été réalisée en trois vagues en 2004 et 2005 par la société Kynos. Deux questionnaires ont été distingués : l'un pour les « visiteurs » (370 questionnaires) et l'autre pour les « lecteurs » (1300 questionnaires).

Chaque vague était de courte durée pour éviter de rencontrer les mêmes personnes, qui auraient tendance à refuser de répondre, diminuant ainsi la représentativité du sondage. La méthode de l'enquête auto-administrée assistée a permis que les questions ouvertes soient bien remplies. Les enquêteurs badgés arrêtaient à l'entrée de la bibliothèque l'ensemble des usagers et leur demandaient s'ils étaient déjà venus. Les primo-visiteurs se voyaient remettre un court questionnaire et les visiteurs-lecteurs un questionnaire plus complet, avec possibilité de se faire aider par des enquêteurs côté sortie.

Plusieurs enquêtes qualitatives entre 2005 et 2008

En parallèle, la Cité des sciences et de l'industrie (CSI) a mené des enquêtes qualitatives sous forme d'observations ethnographiques, de courts entretiens *in situ* et d'entretiens appro-

fondis, notamment avec 30 usagers du Carrefour numérique en 2005 et 40 usagers de la bibliothèque en 2008.

Visiteurs et lecteurs

Les usagers de la bibliothèque sont plutôt jeunes : lycéens, étudiants, ou encore actifs ou en recherche d'emploi, ils résident majoritairement à proximité de la bibliothèque, à Paris ou en Seine-Saint-Denis, dans des quartiers de tradition populaire en cours de restructuration urbaine. Cette jeunesse des publics reflète certes la composition du quartier, mais les retraités sont quasi absents de la bibliothèque. On peut s'interroger sur la faible attractivité de la BSI pour des populations plus âgées, mis à part quelques visiteurs en attente d'une projection à la Géode.

Des visiteurs découvrant occasionnellement la bibliothèque à l'occasion d'une exposition

Ces « visiteurs » sont plutôt des femmes actives, ayant fait des études supérieures, venues en famille pour une exposition. Elles ont entendu parler de la bibliothèque, le jour même, en visitant une exposition de la Cité ou la Géode. Elles sont restées une heure en moyenne, ont lu, bouquiné, visité, observé, découvert, vu des films et des céderoms pour adultes et pour enfants.

Elles ont livré plusieurs motifs de satisfaction : l'ambiance est agréable (32 % des répondants), le choix de documents large (30 %), les espaces, vastes et clairs (17 %). Certaines se sont étonnées qu'il n'y ait pas davantage de tables et de chaises et que le silence ne soit pas toujours au rendez-vous.

Des lecteurs venus majoritairement à des fins studieuses

Les lecteurs qui fréquentent la bibliothèque sont majoritairement des étudiants (39 % des répondants), mais aussi des lycéens (27 %) et des actifs

(22 %). Ils résident à proximité de la bibliothèque, à Paris (19^e arrondissement) et en Seine-Saint-Denis. Un tiers d'entre eux sont des étudiants scientifiques, mais aussi d'économie-gestion-écoles de commerce (15 %) et de médecine-pharmacie-santé (9 %). 30 % ont une carte d'abonné à la BSI. Ils fréquentent aussi d'autres bibliothèques : une bibliothèque de quartier (44 %), la Bibliothèque publique d'information (40 %) ou une bibliothèque universitaire (28 %).

Ils sont venus d'abord dans le cadre de leurs études (67 %), pour travailler sur leurs propres documents (60 %), pour chercher des informations (35 %) ou pour emporter ou rapporter des documents (24 %).

Sur place, ils sont restés plus de trois heures (56 %); 42 % ont consulté des livres en rayon, ce qui représente un taux non négligeable. En revanche, seulement 19 % ont consulté le catalogue de la bibliothèque. Ils ont largement profité des conseils de leur entourage : 59 % ont demandé conseil à un bibliothécaire, 31 % ont demandé conseil à une personne de leur connaissance, 12 % à une personne située à côté d'eux.

Les lecteurs apprécient le lieu calme, l'ambiance agréable (39 %), le choix de documents (37 %), les espaces vastes, clairs, aérés (34 %). En revanche, 39 % pensent qu'il n'y a pas assez de places assises et 30 % trop de bruit (voisins, portables, annonces). Il faut noter que la notion de silence (calme)

ou de bruit peut être invoquée par les mêmes personnes selon les moments. Ceci laisse penser que les appréciations peuvent varier en fonction de la motivation de départ : réviser un examen, rencontrer des amis, enrichir ses connaissances.

Une typologie des lecteurs en cinq classes

En analysant plus finement les résultats, nous avons pu dégager une typologie de lecteurs en cinq groupes selon leurs caractéristiques et leurs pratiques.

- *Des lycéens et des lycéennes (27 %), réviseurs, usagers de la bibliothèque comme espace de travail ou lieu de rencontre* : les lycéens viennent chercher un espace, une ambiance qui les motive pour travailler, à la fois pour sortir de chez eux et pour ne pas être tentés par d'autres activités. La bibliothèque est pour eux un lieu d'étude, mais aussi un point de rencontre et de stationnement. Elle permet d'échapper à un univers familial qui ne fournit pas les conditions idoines au travail ou à l'expression personnelle. « Calme/Travail en toute tranquillité/Je trouve tout ce que je cherche » (Oussama, 18 ans). « Me débarrasser du bruit de mes petits frères et sœurs » (Michaël, 17 ans). « Calme/Donne envie de travailler/Géniale » (Hussein, 17 ans). « On peut tout trouver sans les ordinateurs/C'est calme pour travailler/Il y a de belles filles (lieu

“Les lycéens viennent chercher un espace, une ambiance qui les motive pour travailler, à la fois pour sortir de chez eux et pour ne pas être tentés par d'autres activités. La bibliothèque permet d'échapper à un univers familial qui ne fournit pas les conditions idoines au travail ou à l'expression personnelle”

de rencontre)/Il y a des personnes pour nous aider dans nos devoirs» (Félix, 15 ans). Les lycéens sont restés plus de quatre heures. Les usages studieux, les plus nombreux, sont aussi réguliers: trois ou quatre visites par semaine. Les studieux sont demandeurs de dictionnaires, d'annales et d'internet. Ils peuvent se sentir menacés dans leurs conditions de travail par d'autres lycéens qui ont des usages récréatifs ou parfois non conformes et bruyants.

- *Des étudiants (39 %), utilisateurs de l'espace mais aussi du fonds documentaire, en sciences, santé et informatique, parfois abonnés, demandeurs d'ouvrages actualisés et de revues dans leur domaine de spécialité. Ils restent souvent plus de cinq heures, utilisent la BSI comme «leur BU» et regrettent la place occupée par les lycéens. «Ici, c'est bien, parce qu'on peut se retrouver avec des gens de la fac et bosser ensemble... Ça, c'est cool» (Fafia, 22 ans). «À l'exception des périodes d'examen, le local de la médiathèque est calme et donne envie de travailler» (Laubna, 26 ans). «Le calme/L'hospitalité/Le bon accueil» (Massimo, 25 ans). «Trop éloignée du centre de Paris/Trop de gens utilisent leur portable pour de longues conversations!» (Étudiante, 26 ans).*

- *Des adultes actifs (22 %), diplômés, souvent en formation, ayant des métiers dans la santé et l'informatique, soucieux de compléter leurs connaissances en vue de la préparation d'un diplôme. Ils valorisent le fonds des revues et demandent des annales de concours. «Je sais que dans mon domaine, et quand je cherchais à créer une entreprise, sur l'innovation ou sur l'alimentaire, je sais justement que les livres sont d'assez bonne qualité, et qu'il y en a» (Blandine, 31 ans). «Manque de tables/Des informations orientées vers la science» (Saïd, chargé de mission, 29 ans).*

- *Des adultes en recherche d'emploi (8 %), habitués de la bibliothèque et des films scientifiques, usagers éventuels de la Cité des métiers, qui complètent leur visite par un passage à la bibliothèque. C'est parmi ces publics que l'on trouve une fréquentation de plusieurs espaces documentaires au sein de la Cité. «Elle est au carrefour des disciplines/Elle est porteuse d'un projet éducatif/Elle est bien équipée et riche en savoir/Elle s'inscrit dans une vision du monde favorable*

au partage des sciences et des techniques» (Jacques, 51 ans, en recherche d'emploi).

- *Des adultes ou des retraités (3 %) qui viennent uniquement pour emprunter des documents. Ils sont plutôt satisfaits du fonds documentaire, mais moins de la fréquentation, notamment des groupes de jeunes. «Je viens ici, puis je vais aller dans les jardins avec le livre, quand il fait beau. Vous voyez, c'est tout à fait logique...» (Monique, 64 ans). «Absence des surveillants au moment où des jeunes font du bruit/Suppression de téléphones dans le couloir» (Retraité, 67 ans).*

La typologie des pôles associés

Cette typologie serait incomplète si elle ne citait pas les pôles associés.

Les publics de la bibliothèque jeunesse

On peut distinguer quatre types d'usagers au sein de la bibliothèque jeunesse, qui s'adresse aux enfants jusqu'à 14 ou 15 ans, venant dans un cadre scolaire, de loisir ou familial:

- les usagers réguliers: des familles de proximité accompagnant des enfants le mercredi et le week-end: parents, grands frères, grandes sœurs, nounous, qui viennent aussi pendant les vacances scolaires;
- les visiteurs occasionnels de la Cité, déjà signalés parmi les publics visiteurs, qui découvrent la bibliothèque jeunesse en venant pour la Cité des enfants;
- les groupes de loisirs amenés par des animateurs;
- les groupes scolaires de la maternelle à la troisième, venant par exemple par un Pass école.

Les publics du Carrefour numérique

Les différentes enquêtes ont permis de distinguer trois types de publics:

- les utilisateurs de l'accès internet: les abonnés de la bibliothèque et de la Cité disposent de huit heures d'accès mensuel;
- les publics de l'autoformation, qui veulent progresser à leur rythme, des habitués, des formateurs;

- les publics des ateliers de formation: des débutants qui viennent acquérir une connaissance de base des logiciels ou faire leurs premiers pas, des personnes en recherche d'emploi, des retraités.

Les publics de la Cité des métiers

Ce sont soit des chercheurs d'emploi, soit des personnes préparant des concours ou une réorientation professionnelle, soit des jeunes en insertion ou préparant leur orientation.

Cohabitation des usages et pistes d'amélioration

Les enquêtes confirment des conflits d'usage entre différents publics

Cette diversité des usages est-elle compatible avec les missions d'une grande bibliothèque scientifique et technique qui veut «rendre les savoirs scientifiques accessibles à tous les publics et présenter les enjeux de société liés à leur évolution»? Comment faire en sorte que la bibliothèque soit non seulement un espace de révision du travail scolaire, mais aussi un espace de recherche et de culture?

Les observations des médiathèques faites depuis plusieurs années à propos du bruit et des pratiques récréatives parmi les publics lycéens sont précisées et décrites par l'enquête qualitative.

Les «studieux» (deux filles sur trois) s'attablent à trois ou quatre ou se déploient sur des tables séparées et se retrouvent pour des «pauses». Ils développent un «réseau de cours particuliers» interclasses, qu'ils ne peuvent réaliser ailleurs. Ils tentent parfois (rarement) d'exploiter la documentation pour quelque exposé, mais se heurtent à la difficulté de la recherche et à l'absence de l'accès gratuit à internet.

Les usages récréatifs, moins nombreux, se caractérisent par des grandes tablées. Au cours de leur station de trois ou quatre heures, une heure semble consacrée aux «devoirs». On y rencontre des pirates de la connexion internet. Les usages récréatifs se radicalisent parfois en usages «non

conformes» qui apparaissent dans la dénonciation qu'en font les «studieux»: leurs tribus bruyantes constituent un obstacle délibérément dissuasif à la concentration. Cela suscite des tensions entre groupes, parfois même entre tel ou tel lycée.

Fafia, étudiante, fréquente la médiathèque depuis la classe de troisième. Elle y a révisé tous ses examens, du brevet au moindre partiel en passant par le baccalauréat. Aujourd'hui en licence, elle a une présence plus irrégulière et critique le manque de discipline collective chez les plus jeunes: «*Ah ouais, mais grave... J'en connais plein des gens comme ça... Il y en a qui ne viennent même pas avec des cahiers, avec des livres, des trucs comme ça... C'est un lieu de rencontre, en fait... En fait, ils viennent là pour revoir leurs potes, pour discuter, manger, et voilà, quoi...*»

L'enquête relève un fait paradoxal: alors que les publics lycéens viennent en majorité plusieurs fois par semaine pour travailler, ils semblent ne pas se sentir des publics légitimes de la bibliothèque, même parmi les plus studieux. Comme s'ils se devaient d'être transparents et que la bibliothèque était faite pour des adultes, ou au moins pour des étudiants. Le fait de ne pas utiliser les fonds renforce ce sentiment, mais aussi l'absence de toute formalisation contractuelle entre l'institution et ses publics: elle garantit en quelque sorte leur anonymat et leur épargne tout rapport avec l'institution. Dans ce contexte, ces lycéens plaquent sur la bibliothèque les figures d'autorité qu'ils connaissent dans les établissements scolaires et attendent que des surveillants circulent pour leur imposer le silence, voire que le proviseur vienne remettre de l'ordre.

Il serait souhaitable d'établir une sorte de contrat d'usage entre la bibliothèque et ses utilisateurs. Celui-ci pourrait prendre la forme d'une carte d'abonnement gratuite qui formaliserait la relation entre l'établissement et ses publics. Ce contrat d'usage conférerait une qualité nouvelle à la relation et requalifierait l'espace, qui serait moins pris comme un lieu de passage. Ce serait aussi l'occasion d'informer les publics des ressources, des règles d'usage, des services qu'ils peuvent demander.

Apprendre à apprendre

Ce sentiment d'illégitimité des plus jeunes pose une autre question: venir réviser ses cours et chercher un endroit calme pour travailler sans consulter les fonds, est-ce un usage légitime de la bibliothèque? Ne faudrait-il pas que la CSI formalise cette idée? Cela signifierait qu'il est dans sa mission, non seulement de faciliter l'accès au savoir scientifique ou aux études scientifiques, mais aussi d'aider la réussite scolaire et universitaire des jeunes qui viennent, quelle que soit la discipline d'étude. En somme, «apprendre à apprendre».

Dans les faits, la bibliothèque a développé depuis plusieurs années des expériences d'aide pédagogique au travail scolaire en mathématiques qui s'avèrent très positives. De la même façon, elle soutient l'alphabétisation numérique au Carrefour numérique ou la réussite des processus d'orientation à la Cité des métiers. Ainsi, elle n'est pas seulement un centre de ressources, mais vise à accompagner la réussite des démarches personnelles de ses usagers. Cette mission s'adresserait principalement aux lycéens, mais aussi aux étudiants jusqu'à bac + 3, et pourrait être formulée ainsi: «*Faciliter l'accès aux études universitaires et leur réussite.*»

La formalisation de cette mission aiderait à l'extension des expérimentations d'aide scolaire et de diffusion de bonnes pratiques, l'initiation à la recherche documentaire, mais aussi d'autres mesures déjà en cours ou à l'étude:

- achat de collections adaptées aux besoins des lycéens et des jeunes étudiants: manuels, annales, constituent le seul type de document qu'ils revendiquent comme potentiellement utiles;
- visites découvertes de la bibliothèque et de ses différents espaces;
- simplification de la page d'accueil du catalogue et de l'accès aux informations;
- aménagement des espaces, plateaux, cloisons, accès wi-fi, pour proposer de meilleures conditions d'usage;
- installation de zones de travail collaboratif;
- «tournées» de responsables de la BSI dans l'ensemble des locaux et

plus seulement des personnels de sécurité;

- création de panels d'utilisateurs pour tester des actions expérimentales et être un lieu de participation et d'échanges.

On rejoindrait ainsi les raisons de satisfaction des usagers qui conseillent la bibliothèque à leurs pairs malgré les défauts qu'ils y perçoivent.

L'accès au potentiel de la Cité des métiers, du Carrefour numérique, de la bibliothèque jeunesse

L'accès limité à internet: une contrainte pour les usagers

La CSI a pris le parti de créer un lieu, le Carrefour numérique, pour favoriser l'initiation et les usages d'internet et contribuer à réduire la fracture numérique. L'entrée de ce lieu se situant en face de l'entrée principale de la bibliothèque, la Cité a choisi de réserver l'accès à internet à un espace dédié au sein du Carrefour numérique et de retirer internet de la bibliothèque. Même si des accès wi-fi sont disponibles, ce pari s'est avéré risqué à l'heure de la banalisation des usages d'internet. Les jeunes souhaitent cliquer sur une recherche de mot au milieu de leur travail personnel, sans faire cinquante mètres pour aller dans un espace dédié. Le choix de la Cité a été ressenti comme une sorte de «privation» des ressources considérées comme naturellement disponibles, à l'heure où l'accès facilité à internet en différents lieux a diminué l'attrait global des ressources documentaires pour les usagers des bibliothèques.

La solution n'est pas simple, car il n'est pas souhaitable non plus d'accentuer les usages récréatifs, compte tenu des conflits d'usage décrits ci-dessus. Il est nécessaire de mieux comprendre comment les usagers peuvent utiliser les ressources d'internet en les combinant avec celles de la bibliothèque, livres visibles sur les rayons, disponibilité de personnes dédiées au conseil.

Les publics méconnaissent des ressources qui correspondent pourtant à leurs usages

L'espace principal de la bibliothèque est inséré dans un ensemble de « cités de service » qui sont plus que des lieux de ressources, car elles visent à répondre à des besoins des usagers en s'appuyant à la fois sur leur travail personnel, sur la consultation des ressources, sur les conseils et l'accompagnement de professionnels du domaine. On a déjà évoqué le besoin d'apprendre à mieux apprendre, en se servant ou non des livres. D'autres besoins sont principalement identifiés à un lieu. Les études des usages ont permis de mieux comprendre quels sont les besoins principaux auxquels ces lieux répondent :

- apprendre à utiliser les ressources d'internet (Carrefour numérique) ;
- recherche d'emploi, orientation ou évolution professionnelle : apprendre à se situer dans un processus compliqué et difficile et à en franchir la prochaine étape (Cité des métiers) ;
- s'approprier des questions de santé, les siennes ou celles d'un proche (Cité de la santé) ;
- avoir accès à des ressources éducatives pour les enfants habituellement peu disponibles (bibliothèque jeunesse).

Lorsqu'on demande aux publics de la bibliothèque s'ils connaissent les espaces spécialisés comme la Cité des métiers et le Carrefour numérique, la réponse est le plus souvent négative... Cette méconnaissance est préjudiciable à l'utilisation de ces lieux par les publics décrits plus haut. Seule la Cité de la santé bénéficie d'un emplacement à l'entrée de la bibliothèque : elle est apparemment mieux connue. Elle dispose également d'animations régulières et d'un service questions-réponses en ligne*.

On peut noter en parallèle que les professionnels de la Cité sont les meilleurs prescripteurs pour des usages diversifiés des espaces documentaires :

« Ce sont les conseillers d'ici qui vous ont envoyée au Carrefour numérique ? Oui. C'est au cours d'une discussion, j'ai dit que je voulais me perfectionner un peu en informatique, et c'est comme ça qu'ils m'ont dit qu'il y avait le Carrefour numérique, et qu'il y avait de l'autoformation... Mais il y a aussi les ateliers, concernant la recherche d'emplois sur internet, plein de trucs... » (Christine).

« Vous fréquentez la Cité des métiers, aussi ? Oui, dernièrement, pour une recherche d'emploi. Oui. Et j'ai été étonnée, parce que c'est très intéressant, ils m'ont orienté vraiment... Au début, je suis venue, j'ai trouvé aussi des ouvrages, par rapport à la psychologie... Et vraiment, une écoute et une aide qui était vraiment très efficace » (Monia, 44 ans).

La BSI : un potentiel d'expérimentation extraordinaire dans un nord-est parisien plutôt défavorisé

L'amélioration de la circulation des usagers entre ces différents pôles est d'autant plus nécessaire que l'approche de la Cité est originale et adaptée à sa situation géographique. La bibliothèque est fréquentée par des publics venant majoritairement de Seine-Saint-Denis et de Paris (19^e arrondissement), soit d'un secteur plutôt défavorisé du nord-est parisien. En ouvrant des pôles de service répondant aux besoins, Carrefour numérique, Cité des métiers ou bibliothèque jeunesse, la CSI contribue à lutter contre la fracture sociale. Les publics interrogés dans les enquêtes en sont d'ailleurs conscients.

« Il y a quelque chose que je veux dire, les jeunes quand ils n'ont rien à faire, ils crient, ils sont poussés à la violence et ce genre de chose ça aide les gens à se comprendre eux-mêmes, à se découvrir, les jeunes ils savent pas qui ils sont vraiment, ici ça aide (ici la Cité) [...] Y a des jeunes, il faut que vous rendiez compte, ils ont pas les moyens de se payer des trucs, des livres quoi, ils viennent ici, ce genre de choses, c'est bien que ça existe » (Claire, Carrefour numérique).

« Et puis, j'ai des activités dans des milieux associatifs, et alors voilà. C'est là où l'on se rend compte que, dans mes associations, deux ou trois, il y a des choses

informatisées... C'est surtout les rapports, les transmissions, les communications, les mails, les courriers, les pages, etc. Et alors, on se trouve à la charnière où, maintenant, ceux qui ne l'ont pas sont marginalisés, en quelque sorte. Parce que, on envoie des choses par mail, et celui qui n'a pas d'ordinateur, il est exclu » (Jean, Carrefour numérique).

Conclusion sur l'observatoire des publics à la CSI

Les enquêtes quantitatives et qualitatives ont permis de connaître les caractéristiques des différents publics, de dégager les principales logiques d'usages, le ressenti des usagers et leurs perceptions des ressources et des services. Pour affiner les moyens d'utilisation des ressources d'internet dans les différents espaces de la bibliothèque, il faut suivre quelques usagers dans la durée afin de mieux comprendre les logiques d'usage individuelles, leurs mouvements oscillants et leurs contradictions éventuelles. Un comité d'usagers peut être utile dans ce sens, à la fois pour mieux comprendre et pour tester des pistes d'amélioration envisagées par les équipes de la BSI. De même, il peut être précieux de tester des innovations d'organisation des lieux pour que les différentes logiques d'usage cohabitent sans désagrément, ou de préparer avec un comité d'usagers des expériences de nature à favoriser le travail personnel des lycéens et étudiants. ●

Septembre 2010

* www.universcience.fr/fr/cite-de-la-sante/contentu/c/1239022828416/questions-sante/