



ENTRETIEN

La bibliothèque, un milieu partagé

.....

Le BBF s'entretient¹ avec **Christian Lauersen**, directeur du réseau des bibliothèques et des services citoyens de Roskilde (Danemark) et anciennement directeur de la bibliothèque universitaire de la Royal Danish Library / Copenhagen University Library. Christian Lauersen est également rédacteur du blog *The Library Lab*² et fondateur de *Library Planet*³, un guide de voyage enrichi collaborativement pour découvrir des bibliothèques du monde entier.

.....

“ **Sur la base de votre propre expérience en établissements universitaire et public, comment analysez-vous le rôle et la pertinence des bibliothèques en tant que lieux physiques ?**

Dans un monde fortement numérisé, les espaces publics partagés tels que les bibliothèques – mais aussi les parcs et autres lieux collectifs – sont de plus en plus importants pour les communautés. Les bibliothèques n'assurent pas seulement une fourniture de livres ou de ressources, mais offrent également des espaces où les gens peuvent se connecter, apprendre, et partager un sentiment d'appartenance.

Les bibliothèques sont des moteurs de l'infrastructure sociale, que ce soit pour les communautés civiques ou universitaires. Elles ne sont pas obsolètes comme certains pourraient le penser, mais deviennent au contraire toujours plus pertinentes et importantes dans un monde d'inégalités et de replis croissants. L'infrastructure sociale est le ciment qui tient une communauté ensemble, et les bibliothèques en sont une part importante. Au niveau local, elles sont un point de rencontre, un lieu où on peut rentrer en contact avec ses voisins, sans avoir à justifier d'un but ou payer quoi que ce soit. Pour la communauté universitaire, elles offrent un espace partagé qui ne délivre pas de diplôme mais qui vous accompagne dans la réussite, et où vous pouvez croiser d'autres disciplines.

“ **De nombreuses bibliothèques évoluent vers un modèle plus proche des usagers, dans lequel les aménagements et l'expérience du lieu semblent faire partie des services offerts. Observez-vous cette tendance autour de vous ?**

La place de la bibliothèque dans la vie de l'utilisateur, les approches ethnographiques et l'expérience utilisateur sont des pistes qui me guident en tant que bibliothécaire et c'est une bonne voie. Nous ne faisons pas des bibliothèques dans notre propre intérêt, nous les faisons pour ceux qui vont les utiliser. C'est important de se rappeler que lorsqu'on interroge les gens sur ce qu'ils attendent d'une bibliothèque, ils répondent à cette question précise mais cela n'est qu'un aperçu du tableau. Les études qui s'appuient sur l'observation et la traçabilité des usagers constituent des matériaux précieux. Nous devons concevoir les bibliothèques du point de vue des usagers, et non dans une logique de bibliothécaire.

“ **Du point de vue des usagers, quelles peuvent être aujourd'hui les motivations à fréquenter la bibliothèque ?**

Il y a beaucoup de réponses à cette question et cela dépend du type de bibliothèque, publique ou universitaire. Certaines de ces motivations peuvent être inconscientes pour les usagers. Au-delà des services basiques comme emprunter un livre, assister à une programmation ou

¹ Entretien et traduction de l'anglais par Reine Bürki.

² <https://christianlauersen.net>

³ <https://libraryplanet.net/>



obtenir l'aide d'un bibliothécaire pour faire une recherche documentaire sur un sujet, je crois que beaucoup de gens viennent à la bibliothèque pour le sentiment d'appartenance à une communauté. Regardez une bibliothèque universitaire dont les salles de lecture sont remplies d'étudiants. Pourquoi ne sont-ils pas assis chez eux? Ou au Starbucks? Quand je soulève cette question auprès des professionnels des bibliothèques, on me répond que c'est parce que nous – en bibliothèque – sommes très forts pour créer des environnements favorables à l'étude et à l'apprentissage. Je ne peux pas nier que c'est une partie de la réponse, mais si nous creusons cet aspect, ce que nous faisons c'est mettre à disposition des tables et des chaises pour que les usagers aient des places de travail. D'autres institutions – par exemple les universités elles-mêmes – peuvent faire ça tout aussi bien. Donc je ne crois pas que ce soit la seule explication. Je pense qu'une partie de la réponse a à voir avec la construction d'identité et le sentiment d'appartenance. Les contextes sociaux comme académiques peuvent générer de la solitude pour beaucoup de gens, et les problèmes de santé mentale sont tout aussi réels que le cancer. Des lieux ouverts et partagés tels que les bibliothèques, où on n'attend rien de vous et où on ne vous juge pas, renvoient une certaine valeur à ces personnes.

Vous pouvez être seul dans une salle de lecture, avec des centaines d'autres étudiants autour de vous, mais vous faites partie d'une communauté qui ne serait pas tangible dans votre propre chambre. C'est la même chose pour cet homme qui vient chaque jour à la bibliothèque lire le journal: même s'il ne parle à personne, il partage ce lieu avec d'autres et cela signifie beaucoup pour de nombreuses personnes.

La bibliothèque est une «marque» très forte et digne de confiance. Nous nous inquiétons qu'elle soit qualifiée de «traditionnelle» ou même «d'ennuyeuse», nous la nommons parfois «learning center», et pourtant elle est depuis près de 5000 ans un lieu associé à la connaissance, l'éducation, la recherche et la culture, et porteur de valeurs comme l'ouverture, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité. Nous devrions en être fiers et je pense que cela touche beaucoup de gens.

“ **Comment – et jusqu'où – répondre aux attentes des usagers?**

C'est une question intéressante. Je ne crois pas que ce soit vraiment un problème car de nombreux usagers ont des attentes très élémentaires vis-à-vis de la bibliothèque, directement liés aux services traditionnels: des ressources

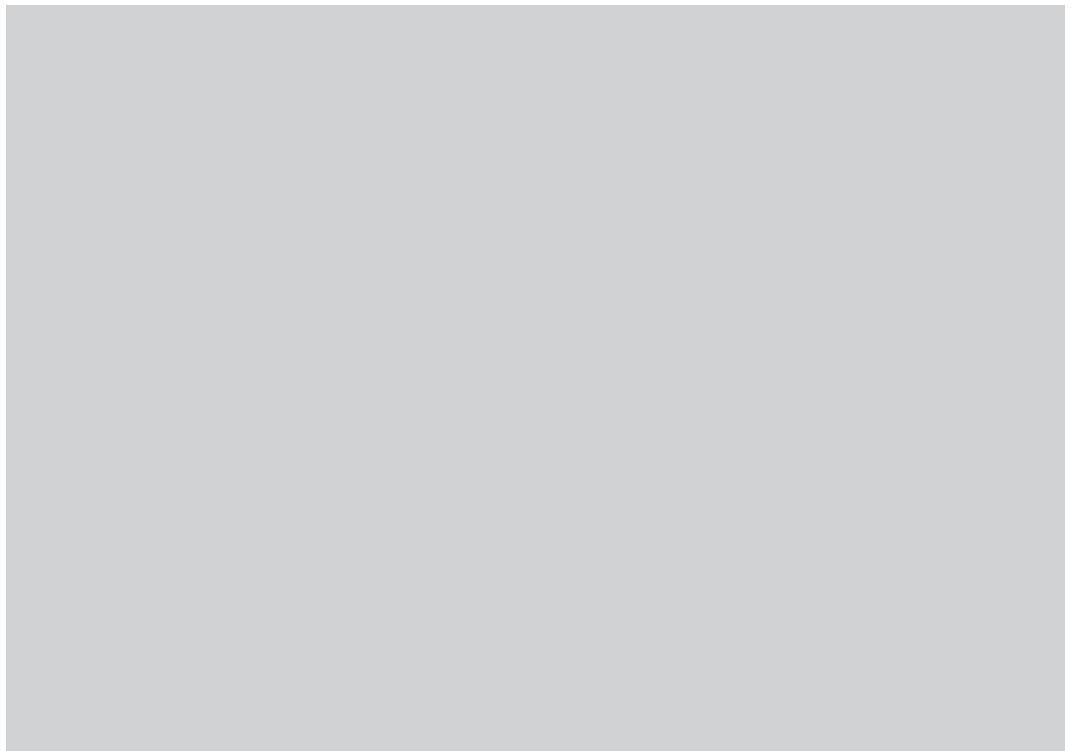


de qualité, une équipe compétente et accueillante, une programmation intéressante, des aménagements beaux et propres. Je ne pense pas que les gens demandent du jour au lendemain que nous prêtions des drones ou ce genre de choses. Mais c'est notre travail de faire émerger les besoins des usagers – dont eux-mêmes n'ont parfois pas connaissance – pour aller aussi loin et être aussi ambitieux que nécessaire.

“ **En tant qu'«habitant» de la bibliothèque, comment envisagez-vous les dix prochaines années?**

Tout dépend de si on considère les bibliothèques universitaires ou de lecture publique. Je pense que dans les prochaines années les BU vont se rapprocher des 100 % de ressources

numériques (selon les disciplines, bien sûr), et j'espère qu'elles continueront à proposer aux gens de magnifiques lieux physiques, car ces espaces partagés sont cruciaux pour la réussite universitaire. Les bibliothèques publiques vont quant à elles continuer de se développer et de se façonner en lien avec leurs communautés. Je pense que les sociétés ont plus que jamais besoin des bibliothèques, mais le défi pour nous c'est de savoir communiquer notre valeur auprès de tutelles qui sont plus intéressées par les chiffres comme le nombre de prêts ou le trafic piétonnier. Les bibliothécaires, et d'une façon générale les personnels de bibliothèque, sont les défenseurs de valeurs parmi les plus belles et les plus importantes, et ils continueront de faire une différence positive entre les sociétés avec ou sans bibliothèques.



« Pourquoi viennent-ils ? » De la bibliothèque comme lieu et comme marque⁴

Vous avez tous cela dans l'œil : une salle de lecture pleine à craquer d'étudiants en train de réviser. Tout seuls, tous ensemble. Joli spectacle qui me réjouit chaque fois que je le vois.

Mais, même lorsqu'un comportement nous arrange, nous pouvons continuer à nous poser des questions : « *Pourquoi donc viennent-ils à la BU ? Pourquoi ne restent-ils pas tranquillement chez eux pour étudier ?* » Dans une petite partie des cas, la réponse est sans doute qu'ils ont besoin d'un renseignement ou de consulter un livre, mais ce n'est pas une explication satisfaisante. Ne me faites pas dire ce que je ne dis pas : j'aime que les bibliothèques soient pleines d'étudiants et je pense vraiment que nous faisons un boulot fantastique en leur offrant de bonnes conditions de travail, mais cela ne répond pas à une question fondamentale, tant sur les bibliothèques que sur leurs utilisateurs : « *Quelle bonne raison peuvent-ils avoir de venir là et pas ailleurs, s'il s'agit juste de s'asseoir et travailler ?* »

Cette question appelle plusieurs éléments de réponse. Une anecdote pour commencer.

Étude de cas : campus dégradé, bibliothèque préservée

À la faculté des sciences sociales de l'Université de Copenhague, il y a deux bibliothèques : la Faculty Library et une bibliothèque d'étude au cœur du campus. La bibliothèque d'étude a un petit bureau d'accueil où le personnel est présent de 10 h à 15 h en semaine et offre trois grandes salles de lecture ouvertes de 8 h à 22 h, ce qui signifie qu'elles sont ouvertes sans personnel à peu près 9 heures par jour. Je rencontre de temps à autre le doyen de la faculté pour évoquer des affaires de la bibliothèque. Il se plaint souvent que les étudiants dégradent le campus : détritrus, mobilier cassé, etc. Et pourtant, ce n'est pas le cas de la bibliothèque d'étude, bien qu'elle ne soit pas surveillée une

bonne partie de la journée. Pourquoi ? Pourquoi dégradent-ils le campus mais respectent-ils la bibliothèque ? Il me semble qu'une partie de la réponse à la question « *Pourquoi viennent-ils en bibliothèque ?* » se trouve dans ce type de comportement et que cela a un lien étroit avec la « marque bibliothèque » et la place, dans les esprits, de la bibliothèque comme lieu emblématique de la vie de l'étudiant en 2017.

La Bibliothèque : une marque de confiance depuis 2600 av. J.-C.

Pourquoi les étudiants remplissent-ils les bibliothèques universitaires ? Mon premier argument est que la bibliothèque est un label de qualité, une marque (*brand*). Depuis que je travaille en bibliothèque, j'entends des voix dans la profession qui disent que bibliothèques et bibliothécaires sont « trop traditionnels » et « poussiéreux » et qui insistent sur la nécessité de renouveler de fond en comble l'image de la bibliothèque. Je n'ai rien contre le fait de discuter évolution de notre « image de marque », mais pourquoi ne pas envisager que l'image de la bibliothèque qu'ont en tête les utilisateurs correspond peut-être aussi à leurs besoins ? Quand on y pense, les bibliothèques existent depuis plus de 5000 ans et ont toujours été, depuis l'époque des Lumières, associées à des lieux d'apprentissage, d'éducation, de recherche et de culture. Nos valeurs sont l'ouverture, le pluralisme, l'inclusion et l'accessibilité (ou du moins s'agit-il des valeurs que nous cherchons à faire vivre dans les bibliothèques universitaires à Copenhague). Nous sommes des institutions démocratiques (et non pas neutres !). Le livre, lui-même, qui entretient de nombreux liens avec les bibliothèques (pour de bonnes raisons), est l'une des *marques* les plus fortes du monde. L'exemple de la bibliothèque d'étude en sciences sociales donne un indice sur le fait que les étudiants respectent les bibliothèques

⁴ Ce billet est extrait du blog de Christian Lauenstein, *Library Lab*, et a été publié le 18 octobre 2017 sous le titre « Why do they come? The Library as place and brand » : <https://christianlauenstein.net/2017/10/17/why-do-they-come/>
Traduction par Nathalie Clot sur le blog *BUApro*, publiée le 24 octobre 2017.
Billet reproduit avec l'aimable autorisation de l'auteur et de la traductrice.



et s'y comportent différemment qu'ailleurs sur les campus. Les bibliothèques n'en veulent pas au porte-monnaie des gens: les bibliothèques veulent qu'ils réussissent, qu'ils apprennent, qu'ils explorent et élargissent leurs horizons. Dans un monde dominé par les préoccupations commerciales et la dématérialisation, il me semble que bien des étudiants du supérieur se reconnaissent dans nos valeurs. Alors, qu'importe si notre «marque», notre image est un peu traditionnelle? C'est une identité forte, qui inspire confiance, sur laquelle nous pouvons nous appuyer et que nous pouvons même utiliser de manière délibérée pour faire reconnaître pleinement le rôle des bibliothèques dans l'université.

Autodiscipline, identité et appartenance

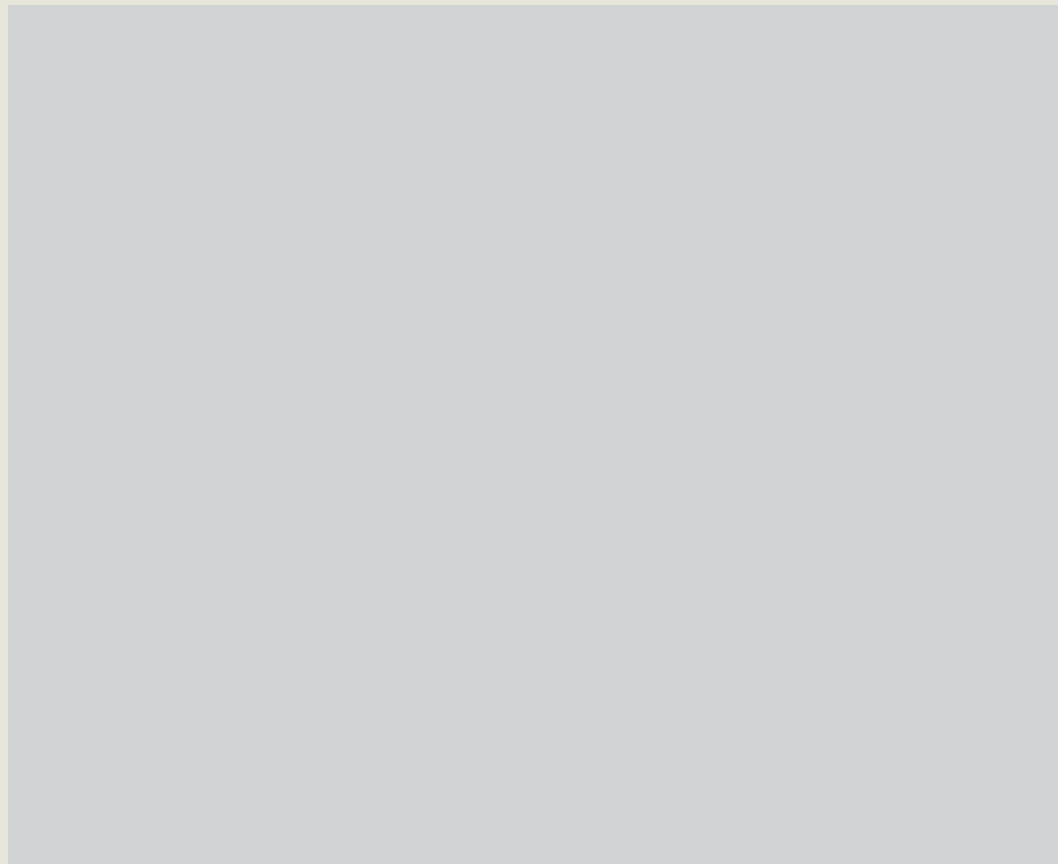
Les conditions d'étude des étudiants danois ont changé de manière assez radicale ces derniers temps: être étudiant est un contrat à durée limitée, vous avez cinq ans pour terminer vos études et c'est tout. Les étudiants ont moins de contacts directs avec leurs enseignants et tuteurs. Il est devenu plus difficile d'entrer dans certains cursus et la pression pour avoir de bonnes notes est plus forte que jamais. Je n'entrerai pas dans une discussion pour déterminer si c'est une bonne ou une mauvaise chose pour l'enseignement supérieur, mais il me semble que cette évolution a contraint nos étudiants à embrasser une approche plus utilitariste et disciplinée qu'avant. Ils se contraignent manifestement à venir travailler à la bibliothèque. Ils y passent leurs journées à travailler: ils font la queue le matin avant l'ouverture pour être sûr de trouver une bonne place et y restent jusqu'à la tombée de la nuit.

Pourquoi ne se contentent-ils pas de rester chez eux pour ça? Il y a sans doute une question d'autodiscipline: en effet, qui ne s'est jamais fait la remarque que, chez soi, on est plus tenté de se tourner vers des distractions plus ou moins légitimes (des tâches ménagères au visionnage de séries) que vers la lecture de Michel Foucault? La bibliothèque offre une opportunité de choix pour bien séparer la vie privée des études et permettre aux étudiants de se sentir plus détendus à la maison.

Tout seuls. Tous ensemble

La vie d'étudiant peut être difficile. Et solitaire. Les aspects sociaux de la vie étudiante sont cruciaux pour leur permettre de devenir de meilleurs étudiants et des êtres humains épanouis. Regardez ce qui se passe avec les formations à distance: les taux d'abandon sont bien plus élevés que dans le cas d'étudiants classiques qui viennent étudier «physiquement» à l'université au milieu d'autres étudiants. La baisse du nombre d'heures de cours et de travaux dirigés fait que les étudiants recherchent d'autres lieux pour nourrir leur identité universitaire en tant qu'étudiants et apprentis. Ils peuvent probablement trouver cela ailleurs, mais à coup sûr, *la bibliothèque* est un de ces lieux emblématiques forts.

Tout seuls, tous ensemble. À chaque fois qu'ils lèvent les yeux, ils voient qu'ils ne sont pas tout seuls. Cela est important et étroitement lié à un autre élément de réponse à la question «*Pourquoi les étudiants viennent-ils à la bibliothèque?*»: le sentiment d'appartenance. Nous avons tous besoin de nous sentir faire partie de quelque chose: appartenir à une famille, à un métier, à une équipe de football, à un pays. Si vous me dites que vous ne vous sentez lié à rien, je vous traiterai de psychopathe ou de menteur. Les étudiants et les chercheurs dans l'enseignement supérieur ne sont pas différents. Pour bien des étudiants, les études sont une bonne partie de leur vie et il me semble capital pour leur bien-être et leur capacité d'apprendre qu'ils se sentent appartenir à une communauté. C'est la même chose pour les enseignants et les chercheurs. Dans la mesure où la bibliothèque est un lieu ouvert, qui n'est ni centré sur l'administration, ni sur les diplômes, je pense qu'elle peut aider les étudiants à construire un sentiment d'appartenance en stimulant leur identité universitaire et en offrant un lieu partagé où ils peuvent être en contact avec d'autres étudiants (voire des enseignants et des chercheurs). Si on se penche sur les questions d'autodiscipline, d'identité et d'appartenance, on peut me rétorquer que l'université comme Starbucks peuvent aussi bien l'une comme l'autre aider à développer ces aspects. Peut-être, mais il me semble qu'ils le font moins efficacement que ne peut le faire la BU. Pourquoi? Parce que la Bibliothèque, comme je le soulignais au début de ce



billet, est un lieu et une marque formidable. Elle représente la stabilité et la fiabilité, l'ouverture à tous, le fait d'être là pour vous aider et non pour vous demander de l'argent, vous juger ou vous classer.

Venez comme vous êtes

De par sa nature même, la bibliothèque universitaire est un espace d'apprentissage et d'ouverture d'esprit, c'est une institution qui veut que vous réussissiez mais ne vous délivrera pas de diplôme, qui vous accueillera comme vous êtes, sans se préoccuper que vous soyez un « bon » ou un « mauvais » étudiant. De ce point de vue, c'est un lieu précieux, unificateur, et un marqueur d'identité très puissant. Tenons compte de cela en tant que professionnels des bibliothèques, appuyons-nous sur ce que nous sommes et incarnons-le déjà, plutôt que vouloir construire de toutes pièces une image qui n'est pas vraiment la nôtre.

Perspective : une bibliothèque sans livres reste une bibliothèque et peut être un écosystème de choix pour des animaux sociaux

Nous avons vu que les étudiants viennent en masse dans nos bibliothèques et que la marque « bibliothèque » et le sentiment d'appartenance jouent un rôle dans notre attractivité actuelle. C'est déjà bien, mais encore ? Devons-nous rester assis et nous contenter de regarder passivement monter notre nombre d'entrées ? Non. Pour commencer, je crois fermement au potentiel de la bibliothèque comme lieu pour promouvoir le bien-être des étudiants et leur réussite, et au fait de reconnaître que les espaces physiques ne perdent en rien leur intérêt dans un monde qui se dématérialise, et que bien au contraire, ils y gagnent. Les êtres humains sont des animaux sociaux. Nous avons besoin d'être entourés d'autres personnes pour explorer, grandir, être stimulés, nous amuser, nous sentir vivants, apprendre et nous sentir bien.



« Être en ligne » ne remplace pas tout cela et ne le remplacera jamais. Cela vaut de manière générale et tout particulièrement pour l'enseignement supérieur et la recherche.

J'aimerais que nous nous saisissons de ces enjeux et que nous tirions vraiment parti de la masse critique de jeunes esprits en période d'apprentissage qui vient dans nos bibliothèques pour créer de la valeur, des réseaux, de la diversité et de l'intégration dans l'enseignement supérieur et la recherche. Je souhaite que nous ne nous contentions pas de nous focaliser sur les places de travail mais que nous ayons une approche plus active de la bibliothèque comme lieu permettant de faciliter des activités interdisciplinaires. Quand nous faisons se rencontrer des personnes de différents horizons, de bonnes choses peuvent arriver. Les gens qui pensent tous pareil n'accomplissent rien et il est en notre pouvoir de faire de la bibliothèque une « jungle » sociale et académique mélangeant des gens de races, de genre, d'âge, de convictions politiques, culturelles et économiques différentes, quel que soit leur capital culturel.

Lors d'une conférence j'avais posé la question : une bibliothèque sans livres est-elle encore une bibliothèque et ma seule réponse avait été « OUI : Si nous⁵... »

Je pense à titre personnel qu'une bibliothèque ne se résume pas à sa collection, qu'elle soit physique ou électronique. C'est une part importante de notre travail, mais ce n'est pas le seul moyen à notre disposition pour servir la recherche, l'éducation et l'apprentissage. Utilisons les espaces libérés par les livres pour créer un écosystème, une jungle suffisante pour que puisse prospérer une certaine biodiversité et se produire une pollinisation croisée des savoirs et des rencontres dans l'enseignement supérieur.

Ce billet est plein de suppositions sur les raisons qui font que les étudiants viennent à la bibliothèque en 2017, même lorsqu'ils ne recherchent pas un livre en particulier ou l'aide d'un bibliothécaire. Ces suppositions s'appuient sur ce que je vois, ce que j'observe et ce que je crois et je me permets d'en tirer quelques conclusions, mais ce n'est pas pour autant une étude. Je ne peux présenter aucun jeu de données qualitatives ou quantitatives à l'appui de mes dires.

Il est important que nous ne tâtonnions pas dans l'obscurité lorsque nous discutons de l'usage ou du non-usage des bibliothèques et plus encore sur ce que nous savons de la vie de nos utilisateurs et de ceux qui n'utilisent pas les bibliothèques. Se demander pourquoi et comment notre public utilise – ou pas – les bibliothèques exige une autre démarche qu'un billet d'opinion comme celui-là.

Ne vous contentez donc pas de jouer aux devinettes ou d'envoyer des questionnaires. Si vous vous contentez de poser une question, vous n'aurez qu'une réponse univoque à la question posée et cela ne vous permettra pas de comprendre le tableau tout entier. Si vous demandez à 10 étudiants s'ils veulent une bibliothèque ouverte 24 h/24, ils répondront certainement « *Oui, bien sûr* », mais cela n'est pas du tout la même chose que de venir réellement y travailler la nuit. Les méthodes UX, des observations et expérimentations bien pensées sont une clé importante pour mieux comprendre en profondeur les comportements et les besoins de nos usagers d'aujourd'hui, et nous appuyer sur le présent pour construire des services utiles, faciles à utiliser et parlant à l'imaginaire de chacun.

Suivons en cela des pionniers comme Andy Priestner, Anneli Friberg et autres UXLibs qui, tant en théorie qu'en pratique, permettent de promouvoir, soutenir et donner de la valeur d'usage aux bibliothèques grâce aux outils et aux méthodes UX. Ne restons pas entre bibliothécaires et co-construisons une vraie culture de l'attention aux utilisateurs!

B:F

Le mot de la fin : sur la piste des utilisateurs

« *Le besoin de contact, de faire communauté, est primordial, aussi fondamental que celui d'air, d'eau et de nourriture.* » (Dean Ornish)

⁵ Voir billet « Is a library without books still a library? Some thoughts on The Library as place » : <https://christianlauersen.net/2017/07/07/is-a-library-without-books-still-a-library/>