Des étudiants observent d'autres étudiants en bibliothèque universitaire Rapport sur les observations faites à la bibliothèque universitaire Edgar Morin (campus de Villetaneuse) dans le cadre d'un cours de master en sciences de l'éducation (2019-20) sur l'observation de recherche

Gilles Brougère

▶ **To cite this version:**

Gilles Brougère. Des étudiants observent d'autres étudiants en bibliothèque universitaire Rapport sur les observations faites à la bibliothèque universitaire Edgar Morin (campus de Villetaneuse) dans le cadre d'un cours de master en sciences de l'éducation (2019-20) sur l'observation de recherche. [0] Universiré Sorbonne Paris Nord. 2020. hal-02989387

HAL Id: hal-02989387

https://sorbonne-paris-nord.hal.science/hal-02989387

Submitted on 5 Nov 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Des étudiants observent d'autres étudiants en bibliothèque universitaire

Rapport sur les observations faites à la bibliothèque universitaire Edgar Morin (campus de Villetaneuse) dans le cadre d'un cours de master en sciences de l'éducation (2019-20) sur l'observation de recherche

Gilles Brougère, Professeur de sciences de l'éducation à l'université Sorbonne Paris Nord

Ce rapport n'est pas à considérer comme un document scientifique, l'auteur n'étant en rien spécialiste des questions abordées, mais comme le compte rendu d'un cours pratique sur l'observation de recherche qui a porté sur l'observation en bibliothèque principalement universitaire. Par ailleurs l'auteur n'a pas observé lui-même les pratiques des usagers de la BU. Il s'agit donc du regard porté par des étudiants sur d'autres étudiants, cette dimension d'observation de pairs par les pairs, étant renforcée par une des modalités d'observation, l'auto-observation ou observation de soi-même à la BU. Cela conduit à de possibles projections à partir de soi-même, parfois des prescriptions qui montrent la difficile prise de distance. Un des objectifs du cours était donc de travailler sur la distance et l'absence de jugement à construire dans l'observation. Au-delà des efforts d'objectivation en particulier en utilisant des recherches publiées, il faut considérer ce travail comme un regard engagé, mais en cela il produit des effets au-delà de l'objectif de maîtrise d'une technique de recherche, dans la perception par les étudiants de la BU et de l'usage qu'ils peuvent en faire.

1/ Organisation du cours et appropriation par les étudiants

Le cadre du cours

Le principe du cours était, pour des équipes de deux étudiants (sauf exceptions, une équipe de trois et une personne seule avec modification de leur charge de travail), de réaliser des observations au sein de la BU selon différentes modalités :

- Observation flottante qui consiste à visiter les lieux en notant au fur et à mesure les éléments qui semblent significatifs. Cela s'est révélé difficile dans le mesure où certains se sont contentés de décrire les lieux en oubliant les usagers. Il s'agit de se former à une observation non systématisée qui a pour but de prendre contact avec un terrain, d'avoir des éléments d'ambiance, de repérer ce qui pourra faire l'objet d'une observation systématique
- Observation des flux : il s'agissait de mesurer les mouvements et de compter entrées et sorties de la BU, de repérer les flux. Le but est de montrer qu'il peut y avoir des éléments quantitatifs dans une observation, bien que celle-ci soit rangée du côté des approches qualitatives. Les chiffres n'étant pas significatifs faute de comparaison systématique nous ne les évoquerons pas ici, nous contentant d'utiliser les observations des activités dans le hall d'entrée.
- Observation fixe : il s'agit de se poser quelque part dans la BU et de noter ce qu'il se passe autour de soi en focalisant tour à tour sur différentes personnes ou groupes en fonction de leur activité
- Observation fixe avec grille d'observation (voir en annexe la grille conçue avec les étudiants à partir de celle de Roselli et Perrenoud, 2010) : il s'agit du même type d'observation que précédemment mais avec une grille qui permet d'orienter le regard et la notation
- Observation de proximité : il s'agit de se mettre le plus près possible d'un groupe pour l'observer de façon précise et écouter les propos tenus le cas échéant
- Tracking : il s'agit de suivre une personne dans tous ses déplacements au sein de la BU selon la proposition de Roselli et Perrenoud (2010).
- Auto-observation : il s'agit de s'observer soi-même durant un temps d'activité en bibliothèque

Si les observations devaient être faites à la BU du campus de Villetaneuse (pour les étudiants en contrôle continu, les étudiants en contrôle terminal pouvant choisir une autre BU, voir pour le rattrapage du fait de la crise sanitaire un autre type de bibliothèque), tous les groupes pouvaient faire une observation, s'ils le souhaitaient, dans une autre bibliothèque, universitaire ou non. Les résultats obtenus inciteraient à se limiter à des observations de BU du fait de la spécificité du public et surtout de l'absence d'un public autre.
Les étudiants étaient inviter à porter leur regard tout particulièrement sur les corps en relation avec l'espace et les objets. Il s'agissait de montrer que l'observation pouvait nous apporter des informations spécifiques, différentes de celles que l'on peut obtenir par des entretiens.
En contrôle continu le travail se déroulait en trois temps :
1er rendu : retranscrire les deux premières observations à la BU faite durant le TD en ma présence pour répondre aux questions et deux autres observations en dehors du cours dont au moins une auto-observation, y ajouter une synthèse sur ce qui a été appris en particulier sur le thème proposé (corps, espace et objets), évoquer les problèmes rencontrés et développer quelques réflexion sur l'observation.
2e rendu : retranscrire deux nouvelles observations (selon des modalités différentes des précédentes) par équipe, faire une courte synthèse et évoquer les problèmes rencontrés.
Avant l'évaluation finale une présentation orale des deux dernières observations a été faite
Devoir final : Compte rendu qui devait faire une synthèse méthodologique et thématique des observations dont les deux dernières étaient mises en annexe, en intégrant des références théoriques dont celles mise à disposition sur l'ENT (le dernier cours du fait des grèves de transport n'a pu avoir lieu mais les références étaient présentées, en particulier sous forme de citations prêtes à l'usage, le but n'étant pas de chercher des références mais de savoir les utiliser pour enrichir l'analyse des observations).

Quelques difficultés
Le cours a plutôt bien fonctionné, les étudiants semblant apprécier la technique d'observation, se l'appropriant, développant des observations souvent intéressantes. Les difficultés rencontrées face à une tehcnique nouvelle pour eux n'étaient pour autant pas absentes, ce qu'une étudiante exprime fort bien :

> Au premier abord, il peut paraître difficile de trouver des choses pertinentes à observer. Car on peut penser qu'observer des étudiants qui restent assis pour lire et écrire n'apporte pas beaucoup d'informations. Ou en tout cas ces informations peuvent sembler banales et donc difficiles à analyser. D'un autre côté, lorsque l'on commence à observer et on se rend compte qu'il y a au contraire une multitude d'éléments à observer. On peut donc facilement se perdre dans le flot d'informations et de ne pas savoir quoi noter.

Ils ont ainsi mis en évidence des points intéressants qui relevaient du thème avec une focalisation sur l'usage du téléphone portable dont l'importance les a surpris y compris lors de leur propre observation, ce qui a conduit à développer la thématique de l'attention, en particulier en référence à l'ouvrage d'Yves Citton (2014).
Les difficultés rencontrées sont de deux ordres :
- le premier renvoie à une maîtrise du français écrit insuffisante. A les lire on se rend vite compte que le problème de l'observation n'est pas nécessairement lié au regard mais à la description. Pour cela il faut disposer d'un vocabulaire le plus riche possible, ne pas méconnaitre la signification des mots utilisés, certains étant pris pour d'autres, d'être capable d'une syntaxe correcte sans laquelle les phrases sont vite incompréhensibles, et au-delà disposer d'un usage du français qui allie concision et précision. Or la majorité des étudiants ont d'importantes déficiences, moins visibles que celles relatives à l'orthographe, mais plus graves car elles rendent fort difficile les exercices demandés dans un master de sciences sociales. L'hypothèse est que les étudiants faute de lire assez manquent de modèles et de

repères quant à l'écriture dans un français qui va au-delà de celui que l'on utilise dans la vie courante et qu'il ne s'agit pas de critiquer. Il n'est pas adapté aux exercices demandés car il n'offre pas les outils nécessaires pour décrire ou développer des réflexions.
- le deuxième est lié au fait que la dernière séance s'est limitée au dépôt de documents substantiels en ligne avec un déroulé de cours et des consignes précises. Il semble que très peu d'étudiants aient fait l'effort de lire cela d'où des travaux qui majoritairement n'intégraient pas les références proposées. Ce « refus » de lire quelques documents (de l'ordre d'une quinzaine de pages) est à mettre en relation avec le premier point et traduit un éloignement à l'écrit qu'il s'agisse de lire ou d'écrire, ce qui va de pair.
Enfin les étudiants dans leurs observations on tendance à juger voire condamner et une partie du travail a consisté à leur demander de passer à une observation neutre. Par exemple il ne s'agit pas de condamner l'usage du téléphone, mais de comprendre la logique d'attention à laquelle il est lié.

Appropriation
Du côté positif et au-delà de ces difficultés, les étudiants se sont appropriés l'observation, en ont saisi la richesse. Ils ont sans doute apprécié le côté « ne pas être repéré comme observateur » et ont essayé de cacher au maximum leur posture alors même qu'il leur était proposé de ne pas hésiter à se dévoiler comme observateur en expliquant ce qu'ils faisaient et pourquoi puis d'en voir les effets. Ainsi un étudiant a été découvert lors d'un tracking, l'étudiante qu'il suivait (la question du genre n'est pas absente ici) lui tendant un piège pour vérifier qu'elle était suivie. Une fois l'explication donnée elle a acceptée de continuer à être observée, selon la procédure de demande d'autorisation évoquée en cours, mais son attitude a changé. Le fait de se savoir observée l'a conduite à se conformer à une norme, se concentrer sur son travail et être moins soucieuse de son téléphone, ce qui est révélateur du rapport entre norme ou prescription, connue, et réalité de l'activité sur laquelle nous reviendrons.

Spécificités de l'auto-obervation
Ce peut-être également le cas de l'auto-observation :

> L'idée de me dire que je m'observe pendant que je travaille me met mal à l'aise. Cependant on se rend compte d'énormément de choses. Lors de cette auto-observation, je me suis trouvé efficace contrairement à mes autres moments à la bibliothèque universitaire.

Le fait de s'auto-observer peut modifier son rapport à l'activité (qui devient ici plus soutenue, plus conforme aux objectifs) et cela peut être intéressant à analyser. L'idée n'est pas que l'observateur ne modifie pas ce qu'il observe (qu'il s'agisse de lui-même ou des autres) mais que cette modification fasse partie de ce qu'il convient d'analyser en étant révélatrice de la situation. Le même étudiant note :

> Tout compte fait, l'auto-observation fut une expérience enrichissante. Elle m'a poussé à me poser des questions concernant ma propre pratique au sein d'une bibliothèque notamment la gestion du temps ainsi que la question sur l'espace, au final je suis susceptible d'être plus efficace selon l'espace dans lequel je me trouve.

Ainsi au-delà d'un cours sur l'observation, on trouve une invitation à s'interroger sur le rôle de la biblitohèque et de ses outils dans son travail universitaire. On pourrait imaginer ainsi l'auto-observation comme un élément à utiliser dans une formation à l'usage de la BU.

Rapport à l'objet bibliothèque
Partant du principe qu'un observateur doit avant l'observation connaître son rapport à l'objet observé, nous avons fait passer aux étudiants un questionnaire sur leur rapport à la BU. Il faut tenir compte du fait qu'il s'agit d'un début d'année (octobre) dans un nouveau cycle à savoir

la 1ère année de master, nombre d'étudiants venant d'une autre université ou d'un autre site de notre université, ou étant en reprise d'étude. Les résultats sont présentés en annexe 2.
Nous pouvons en évoquer les principaux éléments. 8 sur les 22 étudiants fréquentent la BU Edgar Morin, la raison principale de la non fréquentation étant liée au fait d'arriver sur le campus. La plupart des étudiants fréquentent une autre bibliothèque, pour la plupart une autre BU ou une des grandes bibliothèques parisiennes (BNF, Beaubourg, La Villette), seuls 3 sur 22 ne fréquentent aucune bibliothèque. A noter la fréquentation pour le tiers d'une bibliothèque locale (type municipale). Conformément aux résultats d'autres recherches, par exemple l'enquête ethnographique tout à fait remarquable de Roselli et Perrenoud (2010), les étudiants travaillent avant tout sur leurs propres documents et ne viennent que secondairement pour les documents de la bibliothèque. De même l'emprunt sans être absent est limité. Ils utilisent de façon significative les postes informatiques mais tout autant leurs propres outils informatiques. Ils s'adressent peu (ou parfois) au personnel.
La recherche a indéniablement permis aux étudiants d'une part de mieux connaître la BU et ce qu'elle offre en observant les lieux et les autres étudiants, d'autre part de développer une réflexion sur l'attention et le fait de se laisser détourner de son travail par les autres ou les objets.

2/ Principaux résultats des observations

Si certains passages des observations sont citées l'accent est mis sur les résultats de ces observations et les analyses.

Le sens du lieu
Pourquoi va-t-on à la BU ? Bien entendu nous ne pouvons pas répondre à cette question sinon très indirectement ou bien à partir des auto-observations dont nous citons l'une d'elle ci-dessous :

> Nous avons également choisi de travailler dans une bibliothèque car elle offre un cadre plus favorable à la concentration qu'un café ou notre chambre. Je trouvais aussi que cela permettait de se sentir moins isolé, car même en travaillant chacun de son côté, on sent la présence de l'autre qui nous soutient dans notre effort.

Comme le notent Roselli et Perrenoud (2010) dans leur enquête sur la BU de Toulouse Le Mirail « Le premier et le plus gros groupe d'usagers est composé d'étudiants qui utilisent la BU comme un salle d'étude » (p. 251) et plus loin : « D'après nos observations une grosse moitié des séjours, interactions, occupations, déambulations tournent autour de supports et de savoirs importés (notes de cours, photocopies, corrigés, ordinateur, téléphone portable, baladeur, etc.) » (p. 260)
Il en résulte un des paradoxes de la BU, on y vient à la fois pour travailler dans un cadre qui doit favoriser cette activité, mais aussi par la possibilité qu'elle offre de rencontrer ses amis, ses condisciples et donc de faire autre chose que travailler. Cette tension entre concentration et convivialité, entre solitude et insertion dans un groupe est sans doute un éléments essentiel pour comprendre les fonctionnements qui ont été observés. Sans doute certains se situent d'un côté ou de l'autre, mais la plupart se situent dans cette logique qui renvoie à la logique étudiante entre travail et convivialité.
Les observations suivantes vont mettre fortement l'accent sur les groupes qui ont eu un effet d'attraction sur les observateurs, mais il ne faut pas pour autant négliger l'usage individuel, silencieux de la BU :

> Il y a peu de passage dans l'espace où je me trouve. Les usagers restent un long moment à leur table. Certains sont sur leur téléphone, d'autres sur leur ordinateur, d'autres sont en train de lire. L'ambiance générale de la salle est calme, il n'y a pas de bruit, les échanges sont discrets.

Enfin comme il est remarqué certains étudiants viennent pour se reposer voir dormir. Le calme n'est pas nécessairement signe de travail !

Le hall d'entrée

Ce hall semble avoir un rôle tout à fait spécifique. Il fonctionne comme un sas, une transition entre le monde du dehors et celui du dedans avec un flux continue d'entrées et de sorties. Si certains semblent être déjà dans le monde de la BU, d'autres n'y sont pas encore. Certains étudiants se mettent progressivement à chuchoter, d'autres continuent à parler comme à l'extérieur et se font rappeler à l'ordre par le personnel.

Mais toutes les entrées ne relèvent pas d'un usage de la bibliothèque :

> Certaines de ces raisons [pour parcourir le hall d'entrée] m'ont surprise, en l'occurrence une grande partie de ces étudiant entrent dans le seul et unique but de passer aux sanitaires ou bien de monter à l'étage récupérer des amis et redescendre

Nombres d'étudiants viennent ici pour utiliser les toilettes qui sont l'objet d'un va-et-vient constant. Pour une observatrice :

> Comme ils doivent se conformer à un certain nombre de règles et contraindre leur corps pendant un certain laps de temps, peut-être que cet espace provoque un peu de relâchement et plus de sociabilité.
>
> J'ai l'impression que l'espace des toilettes est considéré comme un espace de la BU à part pour les étudiants et dans lequel la règle liée au volume sonore n'est pas présente.

Beaucoup entrent ou sortent du bâtiment avec un téléphone à la main ou à l'oreille. De nombreux visiteurs sont en duos ou en groupe. Certains semblent se donner rendez-vous

> Il y avait beaucoup de déplacements qui se faisaient en binôme ou en groupe, ce qui me semble encore souligner le côté social du lieu. Il pouvait y avoir des personnes seules aussi, mais la plupart finissaient par rejoindre elles aussi d'autres personnes. Comme si le hall d'entrée de la BU était à la fois une sorte de carrefour des rencontres, un lieu de rendez-vous et d'attente, ainsi qu'un lieu de transition entre les espaces physiques et sociaux.

Le silence

Une observatrice note une impression personnelle : « Je trouve ça toujours très impressionnant de voir du monde autour de moi et si peu de bruit ». Il n'est pas certain que le silence soit pour tous un élément recherché, d'où l'usage fréquent des écouteurs pour écouter de la musique.

On voit ainsi l'usage des écouteurs chez beaucoup d'usagers : S'agit-il toujours d'écouter de la musique. Pourquoi ? pour se concentrer, pour neutraliser le bruit ou au contraire le silence. On note une grande différence de l'usage du 3e étage orienté discussion[1] et peu vers le travail. Cela fonctionne comme un café. On peut mettre en relation le calme et la présence des postes informatiques qui invitent à la concentration sur le travail (il y en a moins au 3e étage).

La voix est un élément corporel essentiel et la BU attend une maîtrise à ce niveau, ce qui peut être difficile pour certains d'autant plus que les exigences varient selon les trois zones.

[1] La BU Edgar Morin distingue trois types d'espace : silencieux, calme (il est possible de chuchoter) et discussion (il est alors possible d'échanger sous réserve que le volume sonore reste modéré ce qui n'est pas toujours le cas).

Le régime d'attention et l'omniprésence du téléphone

Le principal résultat concerne le régime d'attention. Si l'on se limite aux étudiants dont l'attitude montre qu'ils sont à la BU pour travailler, le plus souvent sur leurs propre matériel, en disposant notes, photocopies, livres et ordinateurs personnels autour d'eux, l'attention est facilement distribuée, passant de la tâche universitaire au téléphone portable, parfois à une recherche sur internet sans lien avec le travail, et à des échanges avec d'autres étudiants.

C'est le téléphone qui pour ces étudiants (à distinguer des groupes présents pour avant tout échanger) est l'objet d'une sollicitation continue de l'attention, ce qui a été noté y compris dans les auto-observations. Les étudiants regardent de temps en temps leur téléphone y compris en l'absence de message, et il semble impossible de ne pas répondre à un message. Le fait de faire attention à son téléphone conduit à changer d'objet d'attention, d'alterner entre le travail et le téléphone.

Là encore les auto-observations vont dans le même sens et montrent l'impossibilité d'oublier son téléphone, de ne pas réagir au moindre appel (on peut par exemple téléphoner suite à un appel d'un correspondant qui n'a pas laissé de message pour savoir si c'est urgent). Ainsi un étudiant note l'impossible déconnexion : « petit tour sur les réseaux sociaux à l'aide de mon téléphone portable (Facebook, tweeter, Instagram, Snapchat) en plus de répondre aux messages laissés par mes amis. » Un autre :

> Je consulte les notifications et messages reçus sur mon téléphone afin d'y répondre pour commencer mon travail, sans avoir envie en permanence d'ouvrir mes messages. Je réponds à un message téléphonique ; à quatre messages et deux audio Snapchat et j'écoute un message audio sur whatsapp.

C'est aussi un appareil photo, des étudiants se prenant en photo, et un moyen pour savoir si ses amis sont également à la BU, s'y retrouver, se donner rendez-vous en particulier en utilisant des SMS pour cela. Le téléphone favorise ainsi la possibilité d'être en groupe à la BU, autre facteur qui intervient sur la gestion de l'attention.

Il est aussi difficile de ne pas le regarder quand il sert à donner l'heure et à gérer son temps à la BU lors d'une auto-observation : « Puis, je pose mon portable sur le haut de la table. Je le mets en silencieux, regarde l'heure de début pour la noter et ferme la coque de protection pour cacher l'écran »

Le téléphone requiert beaucoup d'attention du fait des multiples dispositifs avec lesquels il met en relation. Mais il peut aussi être utilisé de façon ponctuelle sans remettre en cause le régime principal d'attention :

> Un téléphone sonne et un des hommes autour de la table s'empresse de répondre et commence à parler à voix basse. Il raccroche rapidement, repose son téléphone sur la table et se concentre de nouveau sur sa feuille

Indéniablement le téléphone est un attracteur fondamental, mais il est également un outil de travail. Il est ainsi utilisé pour faire des recherches, pour demander à un condisciple des informations sur un devoir, pour faire des calculs. Une de ses fonctions est d'éviter le recours à la photocopie en photographiant un document

Son usage est à prendre non pas comme une pratique individuelle mais également comme une activité qui implique un groupe, une norme de comportement collectif et légitime. On peut ainsi évoquer un effet de mimétisme :

> Les minutes passent c'est alors que les deux jeunes hommes se mettent à utiliser leur portable et cela pendant quelques minutes (je pense qu'il y a eu un effet d'influence car les deux garçons semblaient concentrés mais lorsqu'ils ont vu la fille utiliser son portable ils ont fait de même)

Le téléphone a sans doute un effet spécifique sur le régime d'attention dans la mesure où il requiert une attention régulière pour s'assurer de la présence ou de l'absence de messages. On ne peut supporter de ne pas savoir ce qu'a reçu le téléphone. De plus le téléphone capte l'attention pour d'autres tâches que celles pour lequel il a été consulté. Le téléphone exerce une pression sur l'attention du fait des multiples dispositifs auxquels il donne accès.
Les auto-observations ont permis de mieux saisir ce qui a été par ailleurs observé de l'extérieur, le rôle du téléphone dans la distribution de l'attention. On n'est plus tout à fait à ce que l'on fait, mais une partie de l'attention est captée ailleurs, de façon partielle ou totale pendant certaines périodes.
On peut également noter combien Internet et les outils numériques de connexion diluent la différence ou les frontières entre travail et loisir, le passage étant fréquent et facilité. Ainsi des étudiants font une recherche pour trouver un restaurant après avoir utilisé internet pour leur travail.
Le téléphone s'inscrit dans la situation et produit divers usage en relation ou non avec la tâche universitaire.

Le groupe et les relations aux autres
Il n'y a pas que le téléphone, le groupe qui vient pour travailler est un dispositif qui conduit à orienter l'attention sur d'autres aspects que ceux liés au travail. Comme pour l'usage du téléphone qui mêle privé et travail universitaire, les discussions témoignent du même mélange, passant d'une aide pour le travail à des sujets sans lien avec celui-ci
Pour beaucoup d'étudiants il semble impossible de travailler seul, ce qui donne une grande importance aux échanges au sein d'un groupe, besoin du support des autres, mais cela peut conduire à sortir du travail même si les signes (présence de livres, de documents) montrent que l'intention de travailler est bien là mais n'arrive pas à monopoliser toute l'attention. D'où le succès du dernier étage qui permet de parler, même si l'interprétation de ce qui est acceptable semble ne pas toujours être la même entre étudiants et personnel.
Le groupe peut faciliter dans certains cas la concentration sur le travail.

> J'observais un groupe d'étudiants qui se connaissaient, et qui étaient visiblement venus étudier ensemble. Ils discutaient régulièrement. Principalement de ce qu'ils étudiaient puisqu'ils se montraient leurs cahiers et leurs ordinateurs, tout en ayant des postures physiques qui marquent une certaine concentration.

On voit l'importance des conversations pour faire vivre le groupe même s'il est là pour travailler. Mais les conversations portent ainsi sur d'autres sujets, ainsi ont été notées des discussions sur un *escape game* fait en famille, sur les garçons dont un « efféminé » mais « des filles aimeraient de tels garçons ». Le lieu public n'empêche pas d'avoir des conversations très intimes (ce qui renverrait à l'appropriation forte du lieu). On trouve dans le cadre de ces conversations des consultations de Facebook, mais aussi des débats de société, par exemple sur l'environnement, le gaspillage…
On retrouve au sein du groupe le mimétisme évoqué à propos de l'usage du téléphone (boire, consulter son téléphone, parler à voix haute) : « Quand une personne sur une table utilise un portable les personnes présentes autour de la table font de même. »

La diversité des attentes et des usages
Les observations montrent la différence des usages. Comme le note un observateur :

> Je me suis rendu compte à quel point la question de l'espace est primordiale dans une bibliothèque. Certains cherchent un espace calme pour pouvoir travailler et d'autres cherchent un espace plutôt convivial pour se détendre avec ses amis et peut être travailler un peu

Une autre note :

> Paradoxalement, bien que ce soit un lieu silencieux et propice au calme et la tranquillité, c'est un lieu de mouvement constant et d'activité constante. La manière de faire usage de ce lieu est propre à chacun, même si le lieu est le même pour chaque usager. Cela peut s'expliquer par l'objectif qu'a chaque usager en venant à la BU, celui-ci va lui être propre, mais aussi par la manière dont chacun place consciemment ou inconsciemment son corps dans l'espace et par rapport à son environnement. Je pense que cela expliquerait qu'avec les mêmes règles, dans un même lieu, les attitudes et les réactions diffèrent autant.

Les objets

L'activité est structurée par les objets, à côté du téléphone qui a été largement évoqué, on trouve également l'ordinateur personnel mais aussi le cahier ou la feuille et le stylo. L'utilisation de son matériel et de ses propres ressources est plus présent que celle des livres de la BU :

> Comme ils ne se sont pas déplacés pour chercher des livres pendant la durée de l'observation, je peux supposer qu'ils n'étaient pas venus en priorité pour l'utilisation des ressources documentaires. Ils avaient tous apporté du matériel pour étudier, comme des cahiers, des polycopiés et des ordinateurs portables. Ils semblaient plutôt là pour avoir accès à un espace favorable à la concentration et assez grand pour accueillir tout un groupe.

Si l'on trouve la présence de livres sur les tables (rituels liés à la BU et la facilité de s'en procurer dans la cadre de l'accès libre), ils semblent assez peu utilisés.

On échange des objets, certains circulent entre les étudiants : documents, feuilles, stylo. On voit la passage d'un objet à l'autre, du stylo au téléphone et réciproquement, deux instruments pour mettre en place deux attentions différentes : mais derrière les objets c'est toute une logique d'activité que l'on trouve, l'objet permettant à la fois l'attention et l'action.

Le mobilier disponible joue un rôle important dans la façon d'être, de se disposer, d'être ou non en relation avec les autres. Ainsi les chaises mobiles du dernier étage permettent de rejoindre aisément un groupe, d'augmenter sans difficulté de nombre de participants dans une logique conviviale.

Le corps

Les mouvements du corps, que les étudiants semblent avoir quelques difficultés à observer, sont très présents contrairement à ce que certains pouvaient attendre : si l'on observe attentivement on voit beaucoup d'actions corporelles (tousser, craquer ses doigts, ouvrir son ordinateur, toucher un camarade) :

> Il met ses mains derrière sa tête tout en parlant à son voisin
> Cette observation m'a permis de me rendre compte qu'on bouge beaucoup et qu'on fait beaucoup de gestes sans même s'en rendre compte.

Bien entendu cette question du corps n'est pas sans rapport avec celle de l'attention, le corps permettant tour à tour de focaliser son attention ou de détourner celle-ci.

> J'ai pu observer que le corps transmettait beaucoup d'informations sur l'état d'une personne même si elle ne s'en rend pas forcément compte. Par exemple, comparé à ses collègues, le jeune homme faisait beaucoup de mouvements avec son corps. Il changeait souvent de position, touchait un objet, puis un autre, il tournait la tête d'un côté, puis de l'autre. Et cela semblait correspondre aux moments où il cherchait à se concentrer pour étudier.

Ainsi « le corps en BU a un comportement représentatif de l'état de concentration de chacun. ». Chacun doit négocier avec son corps pour gérer l'attention qui renvoie beaucoup à la posture corporelle.

Synthèse

On a ainsi pu percevoir une distribution constante de l'attention entre téléphone, amis présents (les regards) et le travail lui-même. On peut travailler tout en poursuivant une conversation écrite avec son téléphone. Fréquenter la BU n'empêche pas de continuer à vivre le quotidien sur lequel se font des échanges (par exemple une scène de maquillage a été observée). On retrouve cette distribution de l'attention sur divers domaines ou objets. L'installation type renvoie à la présence d'une boisson, de gâteaux, du téléphone, d'un ordinateur personnel et de feuilles imprimées, plus rarement de livres.

On peut se demander si une BU peut-être un 3e lieu comme cherchent à l'être certaines bibliothèques municipales ou ouvertes à tout public (Servet, 2010)

On note également un sentiment d'appropriation de l'espace par les étudiants qui donnent l'impression de se sentir chez eux. Cela peut conduire à oublier les consignes de silence ou de bruits limités.

> A travers nos deux observations nous avons constaté que la BU était un lieu de vie à part entière pour les étudiants. Ils s'en servent pour étudier, pour s'entraider, pour s'amuser, avoir des relations sociales et même parfois pour répondre à leurs besoins physiologiques en mangeant (bien que ce ne soit théoriquement pas vraiment autorisé par les bibliothécaires) ou en allant aux toilettes. La communication gestuelle, orale, par messages, par téléphone, par écrit y sont toutes présentes. C'est donc un lieu bien plus complexe qu'un simple lieu de travail et de réflexion silencieuse.

Un tracking montre bien la diversité des activités : travailler, chercher un livre, échanger brièvement avec son voisin, aller rejoindre un groupe et participer à leur discussion. Les étudiants sont informés en temps réel de la présence de leurs amis sur place, savent, grâce à leur téléphone, où trouver un groupe s'ils souhaitent le rejoindre. Le lieu conduit à une distribution complexe de l'attention. On découvre également un maintien de la relation avec l'extérieur qui grâce au téléphone n'est pas totalement rompue.

Le fait que les étudiants aient été souvent attirés par les groupes, le bruit ne doit pas faire oublier les usages « conformes » à la BU : attention au travail, peu de contact avec les autres étudiants présents si ce n'est en chuchotant. Il y a sans doute un biais car il y a moins à observer.

Il apparaît très clairement qu'une des fonctions de la BU est d'être un lieu où l'on peut s'installer confortablement, surfer sur son ordinateur ou son téléphone, échanger avec des amis, c'est-à-dire se détendre entre deux cours. Il ne faut sans doute pas considérer que la BU est nécessairement un espace de travail. Il s'agit d'un espace aux fonctions multiples.

Il est possible que l'on aille à la BU quand on n'a rien d'autre à faire entre deux cours. On peut essayer de lire ou non. On peut avoir des difficultés à se concentrer sur un livre qui ne passionne pas et passer ainsi à une activité plus éloignée du rôle traditionnel de la bibliothèque.

Références citées

Citton Y. (2014) *Pour une écologie de l'attention*, Paris, Le Seuil

Roselli M. et Perrenoud M. (2010), *Du lecteur à l'usager. Ethnographie d'une Bibliothèque Universitaire*, Toulouse, Presses universitaires du Mirail.

Servet M. (2010) Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturel, *bbf* [*Bulletin des Bibliothèques de France*] t.55, n°4, pp. 57-66.

Annexes

Annexe 1 : grille d'observation

Grille revue et adaptée de Mariangela Roselli et Marc Perrenoud, *Du lecteur à l'usager. Ethnographie d'une Bibliothèque Universitaire*, Presses universitaires du Mirail, Toulouse, 2010 (p. 43)

Observations liminaires
- n (seul ou en groupe)
- Age (évaluation)
- Sexe
- Tenue (*hexis* corporelle)
- Lieu de la BU (en indiquant entre autres s'il est un espace « Silence », « Calme » ou « Discussion »)

Activités à la BU
- Ressources BU mobilisées (ouvrages, périodiques, postes informatiques, professionnels)
- Indication sur la nature de l'activité (recherche, scolaire, pédagogie, détente-loisirs)
- Support de travail
- Equipement (notes, photocopies, type de matériel scolaire, ordinateur portable, téléphone, baladeur, clé USB, boisson/nourriture, etc.) - Usage de ces objets
- Interactions (entre usagers ou avec le personnel)
- Volume sonore généré
- Mobilité (déplacements, fréquence, but)
- Usage du mobilier (chaises, tables)
- Posture corporelle (le corps en action)
- Distribution de l'attention
- Consultation ou emprunt
- Durée du séjour

Annexe 2 : questionnaire sur le rapport à la BU passé le 15 octobre 2019

Nombre de questionnaires : 22
[Période prise en compte : 1 an, depuis octobre 2018]

Fréquentez-vous la BU du campus de Villetaneuse (BU Edgar Morin) ?
OUI : 8 [36%]
NON : 14

Si oui avec quelle fréquence ?
1 fois par semaine : 3
3 fois par semaine ou plus : 2
1 fois par mois : 1
Moyenne : 1
Souvent : 1

Si non pourquoi ?
Peu intéressé : 1
Je ne sais pas encoure où elle est : 1
C'est ma première année dans cette université, je viens d'arriver : 10 [45%]

Je n'ai pas le temps : 1
Je n'ai pas encore commencer mes projets : 1

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?
OUI : 17 [77%]
NON : 5
[Double non, aucune bibliothèque = 3]

- *Lesquelles ?* [Nombre de citations, plusieurs réponses étant possibles]
BNF 4
Beaubourg 4
La Villette : 2
Autre BU (Paris 8, Paris 13 Bobigny, mon ancienne école, Le Mirail, Paris Descartes, institut catholique, Paris Est Créteil, Paris IV) : 11 [50%]
Bibliothèque locale (municipale ou autre, maison de quartier) : 7
[Fréquences pas toujours indiquées mais très variables d'une fréquence forte à l'exceptionnel]

Que faites vous en bibliothèque ?

- Je travaille sur mes propres documents

Toujours 7
Souvent 17
Parfois 4
Rarement 1
Jamais 0

- Je travaille sur des documents de la bibliothèque

Toujours 1
Souvent 6
Parfois 9
Rarement 5
Jamais 0

- J'emprunte des ouvrages

Toujours 2
Souvent 6
Parfois 11
Rarement 2
Jamais 1

- J'utilise les postes et ressources informatique

Toujours 6
Souvent 7
Parfois 0
Rarement 7
Jamais 2

- J'utilise mes propres outils informatiques (ordinateur, tablette, téléphone)

Toujours 7
Souvent 5

Parfois 4
Rarement 6
Jamais 0

- Je m'amuse et plaisante avec mes amis

Toujours 0
Souvent 4
Parfois 8
Rarement 4
Jamais 6

- Je travaille en groupe

Toujours 0
Souvent 8
Parfois 7
Rarement 6
Jamais 1

- Je participe à des réunions

Toujours 0
Souvent 0
Parfois 3
Rarement 2
Jamais 17

- Je participe à des formations

Toujours 0
Souvent 2
Parfois 3
Rarement 1
Jamais 16

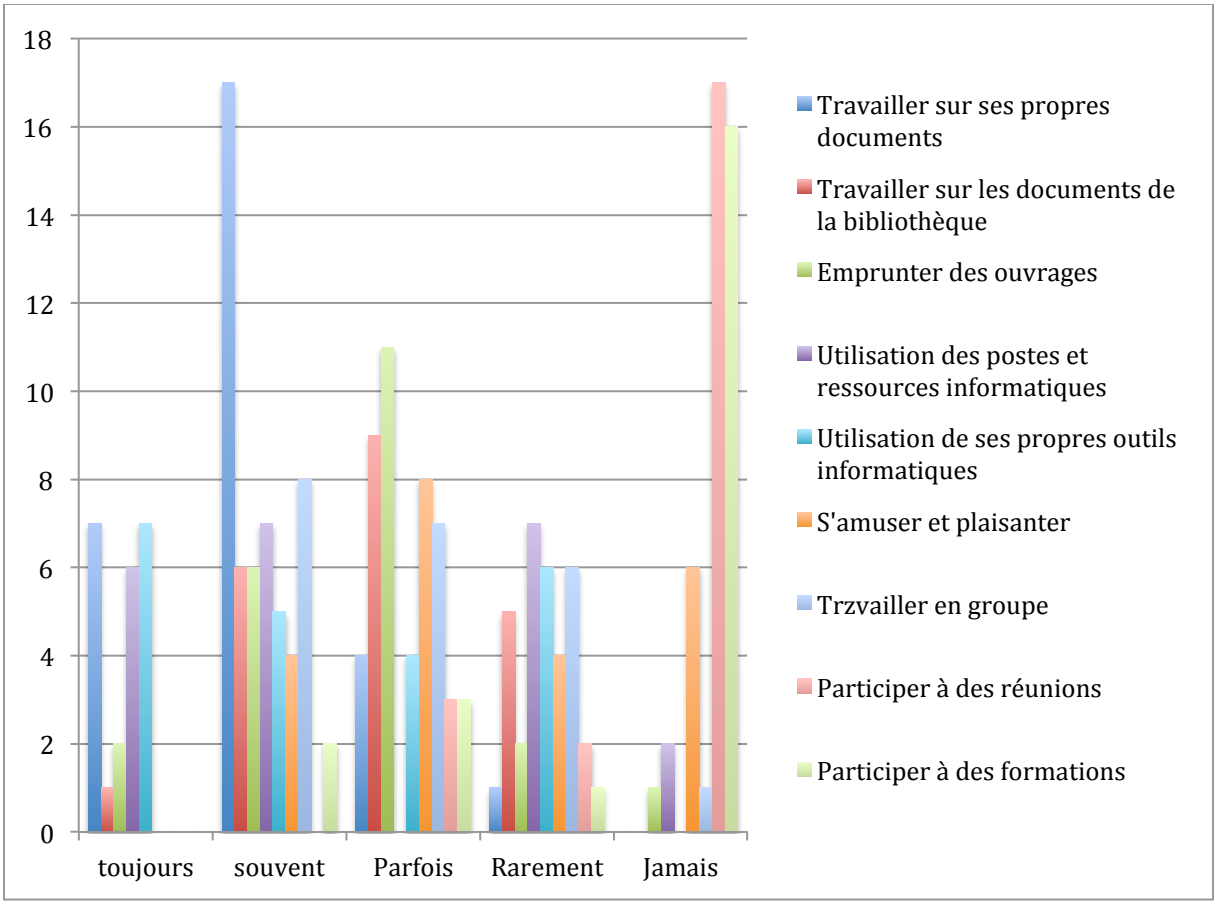
- Autre (précisez)

Je viens réviser mes cours en attendant si j'ai d'autres cours [cela renvoie à travailler sur ses propres documents]
J'accompagne ma sœur de neuf ans [renvoie à une bibliothèque municipale]
Exposition Zoo humain

Je connais bien les lieux
OUI 12
NON 4
Très Peu 7

Je m'adresse au personnel
Toujours 0
Souvent 5
Parfois 11
Rarement 5
Jamais 1

Pourquoi ?

- Car je n'ai pas de question spéciale, en général j'ai tout mon matériel, je n'ai pas besoin d'aide sauf parfois pour retrouver des ouvrages
- Pour demander des informations complémentaires, des renseignements
- Lorsque le catalogue m'indique une revue et que je ne la trouve pas
- Lorsque j'ai un souci avec l'ordinateur ou l'internet si je ne trouve pas un ouvrage
- Pour trouver l'emplacement des ouvrages ; demander des références de documents sur un thème ou une question précise
- Parce que je ne maîtrise toujours pas comment emprunter et retourner les livres sur la machine de prêt
- Salutations, plaisanteries, prise de connaissance de la bibliothèque que je côtoie depuis l'enfance [Concerne une bibliothèque municipale]
- Lorsque je ne trouve pas les ouvrages que je cherche
- Pour les impressions et le paiement de celles-ci
- Car j'aime me débrouiller seule
- Je ne les dérange pas si je n'ai pas de demande particulière ; je prends d'abord le temps de chercher par moi-même.
- Pour rechercher un ouvrage, une référence ou un endroit précis (= indication)
- Parce que je connais très bien la bibliothèque et il y a des ordinateurs pour ça

Graphique concernant les activités en bibliothèque