



HAL
open science

Retour sur le projet Bulles Espaces physiques, espaces numériques en Bibliothèque Universitaire : documentation, médiation, transition et inclusion

Karel Soumagnac

► To cite this version:

Karel Soumagnac. Retour sur le projet Bulles Espaces physiques, espaces numériques en Bibliothèque Universitaire : documentation, médiation, transition et inclusion. 2025, 10.58079/139jm . hal-04944152

HAL Id: hal-04944152

<https://hal.science/hal-04944152v1>

Submitted on 13 Feb 2025

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License



Retour sur le projet Bulles Espaces physiques, espaces numériques en Bibliothèque Universitaire : documentation, médiation, transition et inclusion (AAP MSHBx 2024)

Karel Soumagnac

*Maîtresse de conférences en sciences de l'information et de la communication dans l'équipe RUDII
au laboratoire IMS-UMR 5218-CNRS de l'université de Bordeaux*



Retour sur le projet Bulles – Espaces physiques, espaces numériques en Bibliothèque Universitaire: documentation, médiation, transition et inclusion (AAP MSHBx 2024)

Karel Soumagnac, maîtresse de conférences en sciences de l'information et de la communication dans l'équipe RUDII au laboratoire IMS-UMR 5218-CNRS de l'université de Bordeaux.

Références électroniques

Karel Soumagnac, « Retour sur le projet Bulles – Espaces physiques, espaces numériques en Bibliothèque Universitaire: documentation, médiation, transition et inclusion (AAP MSHBx 2024) », [mshbordeaux.hypotheses](https://mshbordeaux.hypotheses.org/13759), en ligne le 6/02/2025.

URL : <https://mshbordeaux.hypotheses.org/13759>



Creative Commons – Attribution – Utilisation non commerciale – pas d'œuvre dérivée 4.0 international
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Dans ce projet exploratoire, nous avons cherché à identifier les pratiques informationnelles des étudiants, des enseignants et des chercheurs par rapport à l'offre documentaire redéployée en bibliothèque universitaire dans le contexte d'agilité propre à la transition numérique. Le but a été d'examiner les régimes d'appropriation sous-tendus par les dispositifs info-communicationnels à des échelles différentes : plateformes pédagogiques et de formation, espaces de dialogue sur la recherche documentaire, ressources numériques, bases de données patrimoniales, manuels et ouvrages en format numérique, etc. Il s'est agi également de saisir les pratiques de médiation des bibliothécaires et des personnels dédiés face aux usagers. Nous avons enfin eu la volonté d'analyser les nouvelles formes de documentarisation et d'éditorialisation des contenus : vidéos en ligne, tutoriels, ressources pédagogiques adaptées aux disciplines et aux niveaux de formation, aux compétences informationnelles des usagers, revues de presse et bibliographies augmentées, mise en visibilité de la production scientifique, etc.

Nous avons pris connaissance du fonctionnement de chaque antenne dans les deux universités de Bordeaux et de Bordeaux Montaigne à partir de visites sur place et d'échanges avec les responsables des services communs de documentation et les personnels : nous sommes revenus sur l'historique de chaque bibliothèque, le projet documentaire, les publics visés, la nature des services proposés, l'équipement, le fonctionnement de l'équipe et « qui fait quoi », autour du statut des personnes, des informations générales sur les partenariats, les financements. Nous avons ainsi réalisé une enquête en ligne portant sur le recueil des éléments de fonctionnement : création et l'historique de la mise en place de la bibliothèque, horaires, charte, règlement, documents de communication, plans, mais aussi les types de services (à la demande, personnalisés, etc.), les contenus des offres de formations suivant les niveaux d'études et les disciplines. Le but pour l'équipe de recherche a été d'établir une carte d'identité de chaque bibliothèque (Marne, BU Lettres-Droit, T. Menchu).

Par rapport aux différents moments et situations d'observation, nous avons fait attention à l'environnement physique et matériel dans lequel les usagers évoluent au quotidien. Nous avons été sensible à la disposition de l'espace, des ressources, des bornes de prêt, des ordinateurs de consultation, du mobilier mais aussi au type de matériel apporté par les acteurs (ordinateurs, écouteurs, clé USB, téléphone portable, stylos, calepins, cahiers, etc.).

Un autre axe d'observation a concerné les processus de documentation et de documentarisation, plus complexe à réaliser. En effet, les pratiques documentaires des usagers ont été délicates à saisir notamment autour de leurs pratiques informationnelles et principalement autour des informations recherchées, utilisées ou produites sur place et en contexte de travail. Nous avons pu identifier malgré tout, par l'observation directe, les ressources utilisées dans le cadre de l'occupation des espaces physiques : ouvrages, livres, revues professionnelles, scientifiques, documentaires, journaux en version papier ou numériques. L'observation des pratiques documentaires réelles ont été perçues davantage à partir des entretiens et pas forcément par le biais des observations. Grâce à l'ensemble des personnels des bibliothèques, nous avons eu une idée des pratiques documentaires des usagers suivant leur niveau d'études (licence, master) : si les étudiants de licence consultent majoritairement les références bibliographiques données en cours par leurs enseignants, les étudiants de Master ont davantage besoin d'aide et de conseils sur la création d'un document de collecte ou la mise en forme d'un travail de mémoire principalement autour d'une feuille de style. L'établissement de bibliographies avec des règles simples de référencement est également très recherché par les étudiants auprès des étudiants-moniteurs et des personnels de bibliothèques.

En ce qui concerne l'accompagnement des usagers, la recherche nous a permis de remonter jusqu'aux ressources mobilisées de manière individuelle ou collective par les étudiants grâce au regard porté par les personnels des bibliothèques sur les usagers. Pour chacune des ressources mobilisées (ouvrages papier, articles en version numérique notamment) les personnels des bibliothèques nous ont permis de qualifier très précisément les différentes activités des usagers. L'équipe de recherche a également cherché à saisir les valeurs associées à la bibliothèque, le ressenti des espaces par rapport au vécu des usagers, comment se fait le passage d'une ressource à une autre, et quel est son rôle dans le travail des étudiants (par exemple apprendre, s'informer, etc.). Nous avons également enfin les étudiants sur les obstacles qu'ils pouvaient rencontrer pour l'utilisation d'une ressource en leur demandant de préciser sa nature.

Ainsi, nous avons largement analysé l'organisation de l'environnement de travail et de production documentaire et informationnelle des usagers dans des espaces considérés comme ouverts sur la vie étudiante, des espaces partagés, qu'ils soient numériques ou papier.

Sur le plan du travail de communication autour de la production documentaire des bibliothèques, là encore, l'équipe de recherche a examiné les objectifs annoncés en s'intéressant aux acteurs concernés (étudiants, personnels des bibliothèques, médiateurs, enseignants, formateurs, chercheurs, etc...) mais aussi aux dispositifs utilisés (numériques, papier,

interpersonnels), aux réseaux et aux partenaires convoqués (médiatiques, institutionnels, politiques, etc.), enfin aux process utilisés (circuit de l'information de communication mis en place, rôle de chacun des acteurs concernés, modalités de diffusion). En outre, nous avons, dans le cadre de l'enquête en ligne envoyée aux responsables des services communs de documentation, souhaité comprendre les effets attendus en matière de communication sur les types d'impacts générés sur les étudiants, leur parcours, leur scolarité, leur insertion, sur l'organisation de la bibliothèque elle-même (en termes de documentation de son activité, de gestion de la documentation, etc.). Plus largement, nous nous sommes interrogés sur l'impact des stratégies de communication mises en place auprès de la communauté universitaire (en termes écologiques, de design, etc.).

Les activités de médiation ont été observées autour du développement des formes de littératies documentaires. Il s'est agi d'examiner les types de compétences développées par les usagers autour du partage des données informatiques, numériques, physiques ; les types de compétences technologiques, de savoirs ou de notions spécifiques aux disciplines universitaires, de savoirs scientifiques et techniques.

Le but du projet était aussi de comprendre et de saisir les représentations liées aux espaces fréquentés à travers l'accompagnement par les professionnels des bibliothèques des codes et des valeurs des publics par rapport à la technicité des outils, logiciels, réseaux, applications utilisées, aux formats de connaissance et à leur diversité, à la forte normalisation de la documentation, à la multiplicité des ressources et à de nouvelles applications numériques.

Nous nous sommes ainsi interrogés sur le développement de compétences psycho-sociales et cognitives pour le partage de l'information : le fait de documenter les ressources aide-t-il à trouver du sens à son activité de formation, à ses projets personnels, professionnels, etc. ; le fait de communiquer autour des ressources est-il une plus-value dans les apprentissages des étudiants ?

Enfin, la question des modes de gestion et de circulation des données reste très complexe à saisir dans les espaces documentaires que nous avons observés. Nous avons dû mettre en place un protocole spécifique, dans le cadre de la formation des étudiants spécialistes de la documentation (Master 1 et Master 2 MEEF documentation)¹. Ce protocole nous a permis de savoir comment les étudiants sélectionnaient et collectaient de l'information pour constituer un dossier documentaire à partir de la description des ressources, de leur organisation, de leur classement, leur indexation, et des métadonnées qu'ils recueillaient à l'issue de leur consultation de bases de données numériques professionnelles, scientifiques ou amateurs issues d'Internet. Nous avons ainsi pu comprendre les analyses mises en œuvre par les étudiants sur les informations récoltées, les modalités de diffusion de l'information qu'ils privilégiaient pour recueillir l'information, et les formats de connaissance qu'ils préféraient utiliser pour travailler (brouillon, type de fichier, utilisation de son, d'audio, de vidéo). Nous avons été attentifs à

¹ Les étudiants des Master MEEF Documentation se destinent au métier de professeur-documentaliste en collège et en lycée. Cf. : <https://www.inspe-bordeaux.fr/formations/professeur-lycee-et-college/parcours-CAPES-CAPEPS/documentation>

l'organisation des ressources informationnelles récoltées par les étudiants et aux types de contraintes organisationnelles auxquelles ils étaient confrontés pendant le travail de recueil des données et des modalités de sélections des données, ainsi que de traitement et de mise à disposition aux enseignants et aux autres étudiants dans le cadre de la présentation en cours (types d'archivage, types d'accès, temps de conservation des données et de leurs modalités de circulation).

Voici quelques résultats partiels. Le travail de médiation et d'animation auprès des usagers vise l'inclusion de tous les usagers. Nous avons ainsi des rendez-vous à la demande pour une aide à la recherche documentaire, ou la présence d'un tuteur étudiant dans les locaux qui assure une permanence quotidienne. Ces services sont incontournables dans la vie universitaire des étudiants. Ils représentent des boussoles pour comprendre le fonctionnement des bibliothèques sur un plan matériel, organisationnel et intellectuel. La présence de stands d'information d'autres services de l'université (BVE, espace Santé étudiants, MAOIP, corner transitions), mais aussi les séances de médiation animale, ou les expositions sont des éléments de la vie étudiante qui participent à accueillir les étudiants dans des espaces documentaires, à les « acclimater » au fonctionnement général de l'université, notamment après la période du covid et à la réouverture des bibliothèques en 2023 sur le campus.

La formation aux usagers, de son côté, repose sur de nombreux dispositifs en termes de services et de contenus documentaires : la découverte et la visite de la BU, des collections et des services, la formation à la recherche documentaire, la méthodologie du travail universitaire, le coaching pour les examens, le stretching numérique, la consultation de tutoriels (catalogue en ligne, Zotéro, consultations des ressources en ligne, consultation d'articles sur Google Scholar, etc.), la proposition de jeux sérieux, la formation aux compétences informationnelles, Pix, ou au dépôt dans l'archive ouverte Oskar Bordeaux interopérable avec HAL. Ces trois derniers services restent peu plébiscités par les étudiants sauf ceux inscrits en doctorat notamment arrivés en France récemment. Il s'agit pour eux de s'acculturer à la documentation par le truchement des contenus et services documentaires représentatifs de la discipline et des modalités d'organisation de leur formation et du monde de la recherche scientifique.

En ce qui concerne la typologie des espaces, elle est protéiforme et adaptative aux usages des étudiants et des enseignants qui recherchent des espaces différents de ceux de la maison. Les entretiens révèlent notamment que les étudiants recherchent des espaces de vie remplaçant les espaces trop exigus et trop solitaires de la maison. Ces espaces de calme permettent de se retrouver à plusieurs pour travailler ensemble, ce sont des espaces qui permettent aussi de se retrouver, de s'isoler, de se concentrer, de se motiver, ou parfois d'« être la tête dans le guidon ». Ce sont aussi des espaces de transition entre le monde extérieur et le monde universitaire, entre le soi et les autres, entre le monde professionnel et le monde étudiant. Ce sont enfin des espaces « qui parlent d'eux-mêmes de transition (écologique) » puisqu'on peut y déposer ses piles usagées dans des boîtes dédiées.

D'une manière générale, il existe une volonté de la part des personnels de bibliothèques de responsabiliser et de rendre autonome les publics en adaptant l'offre aux usages, notamment numériques par exemple avec l'ouverture du prêt des revues aux usagers, la consultation papier ou numérique relative à la fusion des notices de revues imprimées et numériques. Comme le souligne un bibliothécaire interrogé « La médiation, c'est être le lien entre des publics qui ont des besoins d'information, qui ont des besoins de formation, et des collections et services qui existent, et nous, on fait le lien entre les deux ».

Au final, voici deux représentations des BU livrées par des étudiants qui ont participé au projet et qui reflètent une vision actuelle de la bibliothèque, entre documentation, médiation, transition et inclusion :



« Voici le coin lecture à ma disposition quand je viens travailler à la BU » (V, M2 Illustration).



« J'associe la bibliothèque à mon espace de travail car c'est la raison principale pour laquelle je l'utilise » (S. M2 Illustration)