

Inspection générale
des bibliothèques

Les *Learning centres* : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche

Rapport à madame la ministre
de l'Enseignement supérieur
et de la Recherche



LISTE DES DESTINATAIRES

MADAME LA MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

CABINET

- M. Philippe GILLET
- M. Thierry COULHON

IGAENR

- M. Thierry BOSSARD, Chef du service

DGESIP

- M. Patrick HETZEL
- Mme Marie REYNIER

DGRI

- M. Ronan STEPHAN
- M. Jean Richard CYTERMANN

SERVICE COORDINATION STRATEGIQUE ET TERRITOIRES

- Mme Claire GIRY
- M. Michel MARIAN

ENVOIS ULTERIEURS PROPOSES

Ministère de la Culture et de la Communication

- Monsieur le Directeur du Livre et de la Lecture

- Mesdames et Messieurs les Recteurs
- M. Jean-François Dhainaut, président de l'agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (AERES)
- M. Lionel Collet, président de la Conférence des présidents d'université
- M. le directeur de l'agence de mutualisation des universités et établissements (AMUE)
- Association des secrétaires généraux d'université
- Associations professionnelles concernées

Les *Learning centres*, un modèle international de bibliothèque
intégrée à l'enseignement supérieur et à la recherche.

Suzanne JOUGUET
*Inspectrice générale
des bibliothèques*

DECEMBRE 2009

SOMMAIRE

Synthèse	1
Introduction	5
1. Quelles définitions ? Quelles missions ?	7
1.1. La notion de learning centre	7
1.2. Les missions	11
2. Les publics et les services	13
2.1. Qui sont les publics cible ?	13
2.2. La polyvalence des services offerts.....	14
2.3. L'amplitude horaire	17
2.4. L'indispensable évaluation	19
2.4.1. Fréquentation et satisfaction.....	19
2.4.2. Les locaux	20
2.4.3. Comment évoluent les centres ?.....	20
2.4.4. Avec quels moyens ?	22
2.5. Avec quels personnels ?	22
3. L'architecture et l'aménagement	28
3.1. Les bâtiments	28
3.2. Les espaces intérieurs	31
4. Comment transposer le modèle ?	36
4.1. Quelques exemples de réalisations et de projets.	36
4.1.1. <i>La rénovation de la bibliothèque universitaire de sciences. Université Paul Sabatier. Toulouse.</i>	36
4.1.2. <i>Les projets de learning centres de la Région Nord Pas de Calais</i>	37
4.2. Vers une transposition partielle, liée à la stratégie des universités ?.....	41
Conclusion	45

Annexes..... 47

**Les *Learning centres* : un modèle international de bibliothèque
intégrée à l'enseignement et à la recherche**

Synthèse

Le concept de *Learning centre*, mis en œuvre dans des universités américaines puis britanniques et néerlandaises depuis plusieurs années (première réalisation marquante en Grande-Bretagne en 1996 à l'Université de Sheffield Hallam), est lié à l'évolution de l'enseignement supérieur et des bibliothèques universitaires dans les années 90. Il allie un lieu architectural, souvent emblématique, et l'intégration d'un ensemble de ressources et de services, également accessibles à distance. Selon les situations, le centre constitue une partie de la bibliothèque, ou bien il l'englobe, en associant un ensemble de services pédagogiques et technologiques, avec un accent mis sur l'assistance à l'utilisateur. D'abord lié à l'enseignement supérieur, le modèle concerne aussi les bibliothèques publiques (Birmingham).

Le terme de *Learning centre* (mot à mot : centre d'apprentissage) n'a pas d'équivalent en français. De plus cette notion se démultiplie en *learning resources centre*, *learning commons*, *information commons*, tous ces expressions mettant l'accent sur l'appropriation communautaire des connaissances. *L'intégration entre l'enseignement (teaching), l'acquisition de connaissances (learning), la documentation et la formation aux technologies (training)*, est en effet au cœur de cette notion qui renouvelle la conception de la relation entre formation et bibliothèques. Elle réduit les frontières entre enseignement et documentation et permet des modes de travail dynamiques et partagés (travail de groupe et production de documents, souvent multimédia, étant vivement encouragés). La proposition de traduction faite dans le rapport est celle de *centre de ressources pour l'information et la recherche*.

Les missions des centres sont multiples et *intégrées* : documentaires, (y compris l'offre technologique), pédagogiques, sociales, un peu moins fréquemment culturelles. On soulignera que les expériences étrangères les plus réussies se situent dans des universités dispensant des formations professionnalisantes, mais il ne s'agit pas d'un modèle exclusif.

Plusieurs établissements exemplaires quant aux publics et aux services sont décrits dans le rapport, notamment les *Learning resources centres* de l'université de Kingston au sud de Londres, le *Saltire Centre* de la *Glasgow Caledonian University*, le projet du *Rolex Learning Centre* à l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne. L'importance des équipements et des ressources est mise en lumière. *Cette richesse de l'offre s'exerce avec d'autant plus de succès auprès des étudiants qu'une grande amplitude horaire est la règle*, y compris un service de nuit.

Un autre trait marquant est le souci *d'une évaluation régulière des services par les établissements*, aussi bien sous l'angle de données statistiques précises sur l'activité que d'enquêtes auprès des publics. Cette auto évaluation permet d'infléchir et de développer l'offre de services, de réorganiser les locaux selon les attentes des usagers, les centres de ressources étant par nature des lieux ouverts au changement.

Un fort investissement dans les ressources humaines qualifiées participe au succès des centres, avec un fonctionnement tourné vers l'utilisateur, une polyvalence des personnels et une intégration des services sur le mode « *one stop shop* » (guichet unique). Les types de personnels, leurs qualifications et leurs compétences sont présentés, dont *une alliance de base* entre personnels de la documentation et des systèmes d'information, et *les enseignants*. Le rapprochement des cultures professionnelles est un des paris des centres, certes plus aisé à réussir dans des établissements à vocation professionnalisante que dans des universités à vocation généraliste.

Une autre clé du succès des *Learning centres* réside dans la qualité des *projets architecturaux* : le rapport fournit plusieurs exemples de constructions nouvelles, situées au cœur de l'université, le plus récent étant celui de *l'Information Commons*, de l'Université de Sheffield, ouvert en 2007, (distincte de l'université pionnière de Sheffield Hallam), sans oublier le bâtiment de Lausanne dont l'inauguration est prévue en février 2010. *La part du mécénat dans le financement de ces grands projets est significative.*

De nombreuses réalisations, d'échelle plus modeste, qui consistent souvent à rénover un étage d'une bibliothèque, sont mentionnées : la bibliothèque de *l'Imperial College* à Londres, le Centre Montesquieu à l'Université de Tilburg (NL) connaissent aussi un grand succès.

Avec pour maître mot la flexibilité qui permet par exemple d'adapter les différents espaces à la taille des groupes, ces architectures portent une grande attention à l'aménagement intérieur, au confort et à l'esthétique du mobilier, à la lisibilité de la signalétique pour créer des lieux attractifs. L'attention à la vie étudiante est marquée non seulement par la place du travail en groupe mais aussi par des espaces de détente dont des cafés internet. Sur le plan architectural, une des caractéristiques des *Learning centres* est la *différenciation de zones* selon les modes de travail : travail individuel au calme, zone de silence, ou travail de groupe.

Le modèle du Learning centre commence à se répandre en France. La mise en place du plan « Réussir en licence », la politique d'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques, objectif partagé par les présidents d'université et l'Etat, le développement des enquêtes de satisfaction auprès des publics dans les universités constituent un contexte favorable.

Le rapport fait état de réalisations et de projets qui s'inspirent au moins en partie des *Learning centres* : par exemple la rénovation de la bibliothèque universitaire de sciences à l'Université Paul Sabatier de Toulouse, dont le modèle de bibliothèque multimédia multi-usages s'inspire notamment du Centre de ressources pour l'apprentissage et la recherche de l'Université de Barcelone (*Centro de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigacio*. CRAI), ouvert en 2004.

La Région Nord-Pas-de-Calais a inscrit au Contrat de plan Etat Région 2007-2013 deux types de projets de centres : avec une maîtrise d'ouvrage régionale, des projets thématiques sur le fait religieux et sur le développement durable et urbain ; avec une maîtrise d'ouvrage universitaire, des projets relevant respectivement des universités de Lille 1 et Lille 3 sur Innovation et pôles de compétitivité d'une part et sur l'archéologie d'autre part. Ces projets adoptent une logique nouvelle par leur caractère thématique et par le public visé, beaucoup plus large, pour la première famille du moins, avec un accent porté sur la formation tout au long de la vie et le développement de la dimension culturelle. Par ailleurs, chacun des deux PRES parisiens affiche un projet de *Learning centre*.

Les responsables des projets britanniques insistent sur ce point : la culture et l'ambition stratégique de chaque université façonnent l'identité de chacun des *Learning centres* qui reposent aussi sur *la volonté de concentrer les moyens* humains, financiers et architecturaux et qui dépendent étroitement du type de publics visés.

Il est donc recommandé de prêter plutôt attention aux critères qui définissent les *Learning centres*, à savoir, selon une formulation condensée : le soutien réel à l'acquisition de connaissances garanti par une liaison beaucoup plus étroite avec les enseignants dès la conception du projet ; des espaces conviviaux, ouverts et flexibles ; une accessibilité maximale en termes d'horaires et de ressources ; des facilités d'usage à distance ; un personnel polyvalent et un regroupement des services ; des ressources documentaires et des équipements nombreux et renouvelés.

L'adoption de ces critères permettrait de qualifier les projets concernés de véritables centres de ressources pour l'information et la recherche et de constituer une vraie amélioration du service rendu et des performances des universités françaises.

Suzanne Jouguelet
Novembre 2009

Introduction

Depuis deux à trois ans, un nombre croissant de projets de bibliothèques nouvelles apparaissent en France sous le nom de « *Learning centres* »¹. S'agit-il d'un phénomène de mode, ou réellement d'un nouveau modèle de service universitaire facilitant l'acquisition, la diffusion des connaissances et correspondant à une réévaluation du concept de bibliothèque universitaire ? C'est pour répondre à cette question que la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, a confié à l'inspection générale des bibliothèques, dans le cadre du programme annuel, une mission consacrée aux *Learning centres*, services qui se sont développés aux Etats – Unis, au Canada mais aussi en Europe (Grande Bretagne, Espagne, Pays Bas, Norvège).

Dans la mesure où il n'existait pas de réalisation équivalente en France, la notion de *Learning centre* n'a pour le moment pas trouvé de traduction satisfaisante. Le concept de bibliothèque est élargi à celui de centre de ressources diversifiées, alliant un lieu physique, souvent dans un nouveau bâtiment, et un espace virtuel. Ce lieu cherche à prendre en compte l'ensemble des modes d'acquisition des connaissances et intègre dans un même espace architectural bien d'autres services que les seuls services documentaires. Contrairement à une idée répandue en France, il s'agit d'une réalité déjà ancienne, née dans le monde universitaire américain et opérationnelle pour la première fois en Grande-Bretagne en 1996 avec l'université de Sheffield Hallam.

Après avoir défini le concept et caractérisé ses éléments innovants, le rapport décrit cette offre de services originale à travers des exemples, notamment anglo-saxons, en insistant sur la diversité des services et sur le volet architectural. L'étude s'intéresse ensuite aux réalisations et projets français.

Ce modèle, ou plutôt les principes qui président à son organisation, est sans aucun doute transposable hors du monde anglo-saxon et néerlandais. Comme on le verra en conclusion, il suppose un niveau d'intégration -sans précédent en France- entre pédagogie, documentation et recherche. C'est en tous cas un concept particulièrement stimulant pour les universités et au delà.

Nous adressons tous nos remerciements à Graham Bulpitt, directeur des services d'information à l'Université de Kingston, David Aymonin, directeur du service de l'information scientifique et des bibliothèques à l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne, ainsi qu'aux directeurs de bibliothèques universitaires françaises et étrangères qui ont apporté leur concours actif à ces travaux, et dont les noms figurent dans l'annexe Sources et contributions.

Suzanne Jouguelet

Daniel Renoult

¹ *Centres* selon l'orthographe anglaise adoptée dans ce rapport, *centers* selon l'orthographe américaine.

1. Quelles définitions ? Quelles missions ?

1.1. La notion de learning centre

Dans une version de travail d'un rapport technique de l'*International Organization for Standardization* (ISO), consacré aux bâtiments des bibliothèques², le *Learning centre* est défini ainsi :

« Zone de la bibliothèque dédiée aux objectifs d'apprentissage des connaissances. Elle intègre le plus souvent la bibliothèque et les services liés aux nouvelles technologies, avec dans la plupart des cas, un réseau sans fil, des équipements multimédia et des services d'aide aux utilisateurs par des bibliothécaires ou des spécialistes des technologies. Un Learning centre peut être, selon les cas, un équipement distinct, à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque, ou une partie intégrante de la bibliothèque. ».³

En Europe, cette notion est apparue dans les années 90, d'abord en Grande-Bretagne puis aux Pays-Bas dans un contexte de forte croissance des effectifs étudiants.

Malgré la définition qui vient d'être rapportée, le concept pose d'emblée un problème de traduction et de contours. Tout d'abord la notion de *learning* est complexe : c'est l'apprentissage, entendu comme action d'apprendre mais aussi plus largement l'étude, le savoir, la connaissance. Quant au *centre* ou *center* en américain, il témoigne de l'importance du positionnement, souvent au cœur du campus, et de la logique de regroupement des services, d'où le terme de « *carrefour* » utilisé au Canada. Mais le centre a aussi une offre de services à distance, sous la forme de renseignements en ligne et de « *e-learning* ».

Une vision réductrice, même si la dimension technologique est présente, consiste à décrire le modèle comme une mise en commun des services de bibliothèques et des services informatiques dans un lieu unique : c'est un peu la limite de la définition proposée par l'ISO. Cette fusion de services est néanmoins un « noyau dur » du *Learning centre*.

Comme l'indique l'intitulé du concept, *la dimension pédagogique est essentielle*. Il s'agit de prendre en considération l'autonomie de l'étudiant dans une relation d'apprentissage triangulaire : « enseignant-étudiant-information », selon Graham Bulpitt, qui dirige actuellement le département des services d'information de l'université de Kingston, dans la banlieue de Londres. Graham Bulpitt est le « père » des *learning centres* en Grande-Bretagne

² *Qualitative conditions and basic statistics for library buildings : space, function and design* » ISO Technical report 11 219, (en preparation).

³ Traduction du rapporteur

avec le centre pionnier de l'université Hallam de Sheffield, l'Adsetts Centre, ouvert en 1996. Lors de la conférence annuelle de l'ADBU à La Rochelle en 2005, il donnait la définition suivante du *learning centre* : « *Un environnement dynamique qui comprend des aménagements permettant un grand nombre d'activités d'enseignement indépendant et de groupe* ». En juin 2009, lors d'une présentation à l'ENSSIB pour les 9e Rencontres Formist,⁴ il insistait sur *l'apprentissage actif*, avec un changement de modèle éducatif, et l'importance d'un environnement flexible.

Une réunion organisée avec lui à Paris le 30 septembre a permis de confirmer ce « focus » sur l'apprentissage, mettant en œuvre l'innovation et la qualité, qui permet de distinguer un *learning centre* d'une bibliothèque *high tech*. Il s'agit alors d'une vision globale, où le plus souvent le *learning centre* englobe la bibliothèque. A Kingston, les *learning centres* servent les objectifs de l'université, qui affiche sur son site web⁵ qu'elle est reconnue comme un centre d'excellence pour l'enseignement, l'apprentissage, le *e-learning* et l'orientation professionnelle.

Cette approche de pionnier se prolongeait en 2000, au moment de la création du *Saltire Centre* à Glasgow : le chef de projet, Les Watson, déclarait : « *The primary aim of a learning centre is to support people in the process of learning. This support is extended to learners in their individual endeavours, and to the institution in its development of approaches to learning.* »⁶

L'analyse de plusieurs réalisations permet d'identifier comme traits communs une combinaison d'offres de locaux, d'équipements, de ressources documentaires et de services, étroitement articulée avec une dimension pédagogique et une approche socialisée de l'acquisition des connaissances.

Le *learning centre* représente selon le *Joint Information Systems Committee (JISC)* « *le plus multifonctionnel des espaces* ». ⁷ L'offre porte à la fois sur des bibliothèques et services d'information, des équipements informatiques et multimédia avec les services associés, toutes les formes de soutien aux étudiants, l'innovation éducative, *l'e-learning*,...

Schématiquement, *l'articulation avec la bibliothèque prend deux formes* :

-soit le *learning centre* désigne l'ensemble d'un bâtiment important, et les ressources et services de la bibliothèque en sont une composante : c'est le cas notamment à Sheffield, à

⁴ *Les learning centres, de nouveaux espaces pour une nouvelle façon de travailler avec les étudiants.*

⁵ www.kingston.ac.uk

⁶ <http://www.leswatson.com>

« *L'objectif premier d'un centre de ressources est d'aider les personnes dans leur processus d'apprentissage. Cette aide est étendue aux étudiants dans leurs efforts individuels, et à l'institution pour développer les approches de l'apprentissage* ».

⁷ Dans *Designing spaces for effective learning : a guide to 21st century learning space design*. JISC 2006. <http://www.jisc.ac.uk>

Kingston, à Glasgow, à Lausanne; dans ce cadre, le mot bibliothèque peut éventuellement disparaître de la signalétique et de la communication.

- soit le centre est de taille plus modeste et il occupe par exemple un étage d'un bâtiment de bibliothèque : c'est le cas à l'Imperial College à Londres, avec une offre importante de 1090 places ; à Tilburg pour le centre Montesquieu, plus réduit : 250 places ; ou à la York University à Toronto pour le « *new learning commons space* » prévu au 2^e étage de la Scott Library.

Un cas atypique est celui de la *Learning Grid* de l'Université de Warwick, située dans un bâtiment séparé de la bibliothèque principale et conçue pour offrir un lieu d'apprentissage flexible et collectif qui puisse être ouvert pendant des horaires étendus 24/7 avec un accès contrôlé par la carte d'étudiant. Le plus caractéristique de la *Learning Grid* est qu'elle est gérée et entretenue par les étudiants, même si elle fait partie de la mission du Service des bibliothèques de l'université. Les entrées sont de 10 000 à 15 000 par semaine en période d'activité universitaire.⁸

La dimension sociale du *learning centre* est importante dans tous les cas : c'est un lieu de vie, - avec le plus souvent des cafés Internet intégrés -voire des restaurants-, un lieu de rencontre et de travail en groupe. Il correspond bien aux attentes d'un public impliqué dans les réseaux sociaux et dans différentes communautés.

La formule proposée pour le *Rolex learning centre* à l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) résume bien le concept : « *un lieu d'apprentissage, d'information et de vie* », qui est également un « *lieu de culture* ».

Une traduction difficile

La traduction la plus proche serait « centre de ressources », sans qualifier ces ressources de « documentaires » car l'offre est beaucoup plus globale et la documentation une composante parmi d'autres. En français il semble indispensable de préciser : « centre de ressources pour l'information et la recherche ». Les traductions par *centre d'apprentissage* (qui a une autre signification en français), ou *centre de connaissances* semblent moins convenir. L'expression *espace d'apprentissage* ne donne pas non plus satisfaction.

L'Espagne fournit un autre exemple avec l'Université de Barcelone et son *Centro de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigacio* (CRAI) : Centre de ressources pour l'apprentissage et la recherche, ouvert en 2004. Le site web qui présente le CRAI⁹ ne cite pas l'expression *learning centre*, mais les parentés sont évidentes : articulation forte entre les bibliothèques et les services informatiques et audiovisuels, lien étroit avec la pédagogie, salles de travail en groupe, laboratoire de langues, enjeu de l'espace européen de l'enseignement et de la recherche...

⁸ Source : document du JISC : *Designing spaces for effective learning*, 2006.

⁹ <http://www.bib.ub.edu/en/> pour la version en anglais

Une vidéo de présentation¹⁰ insiste sur les facettes suivantes du CRAI : *un nouvel espace, un nouvel accès, un nouveau concept de service, une nouvelle manière d'apprendre.*

Un élément de complexité supplémentaire vient de **l'élargissement du concept aux termes de *learning commons*, *learning commons space* ou *information commons***, dont la traduction est très difficile. L'origine du mot *commons* est ancienne puisqu'elle désignait les «pâturages communaux». Rappelons que le mot *Commons* désigne aussi la Chambre des communes : the *House of Commons*. C'est en anglais un mot riche de connotations et très enraciné dans l'histoire britannique. Il fait aussi écho à la notion de communauté et de réseaux, qui connaît un développement important dans le monde universitaire.

L'expression « *information commons* » a désigné en Amérique du nord, à la fin des années 80, à la fois un espace physique donnant accès à des ressources documentaires et un espace virtuel d'information, offrant des ressources à une communauté. Il a parfois été traduit par *espace communautaire d'information*.

« *The information commons is a shared environment where the university's academic community can come together to access a wide variety of information and learning resources.* »¹¹

Les responsables des bibliothèques de l'université de Montréal, interrogés sur cette notion, précisent: "*Le terme information commons est généralement traduit ici par **carrefour de l'information**, et celui apparenté de learning commons par **carrefour de l'apprentissage**; on parle aussi de **carrefour de l'information et de l'apprentissage***"

Ils mentionnent également une différence entre *l'information commons*, qui est un lieu avec une offre étendue de services informatiques, et le *learning commons*, avec "*un regroupement d'un ensemble de services de soutien, en plus des services de nature technologique: service de communication écrite (writing centers), services de soutien à l'apprentissage, de support à l'enseignement...*". Ils précisent que les termes ne sont pas utilisés d'une façon très stricte.

Un exemple récent d'information commons est donné par l'Université de Sheffield, différente de l'Université Hallam déjà citée : <http://www.sheffield.ac.uk/infocommons/>

C'est d'abord l'investissement dans un bâtiment, ouvert en septembre 2007, initié par un partenariat entre la bibliothèque universitaire et le service IT : *Corporate Information and Computing Services*. C'est aussi une offre très abondante de ressources et de services, illustrés et décrits par le site web.¹²

A la York University à Toronto, un "*learning commons space*" est en projet au 2^e étage de la Scott Library. « *The learning Commons will be a dynamic, collaborative space designed to*

¹⁰ http://biblioteca.udg.edu/info_general/crai/videocrai2_content.html

¹¹ L'IC est un environnement partagé où la communauté universitaire peut se rassembler pour accéder à une grande variété d'informations et de ressources.

¹² <http://www.sheffield.ac.uk/infocommons/visitors>

bring together a variety of resources and services to support your learning needs. »¹³. La bibliothèque a inauguré des services pilote en collaboration avec d'autres services du campus pour l'aide à la recherche, le travail de rédaction et de publication, l'assistance informatique.

Un autre avatar est présent à l'université de sciences appliquées Avans aux Pays-Bas, avec un nouveau concept baptisé *Xplora, media library*.¹⁴. Des centres de ce type ont été ouverts sur trois sites, dans un objectif d'approche active de l'information et d'éducation orientée vers les étudiants.

A Delft, l'Université de Technologie transforme sa bibliothèque en *Library learning centre*, et résume ainsi sa nouvelle offre : « *En résumé, la bibliothèque de l'Université de Technologie deviendra votre demeure lorsque vous serez loin de chez vous* »¹⁵.

1.2. Les missions

Elles sont orientées vers l'utilisateur et l'action d'apprendre. La question traitée dans les exemples de réalisations britanniques est la suivante : *How to move the focus to people and learning ?* Graham Bulpitt souligne lors des Rencontres Formist que le *learning centre* est « *au cœur du soutien à l'apprentissage* ». Nous verrons que les missions peuvent varier selon les contextes et les publics visés, mais des constantes se retrouvent :

- Une mission documentaire, avec une offre variée et abondante de collections (papier et électronique),
- Une mission d'apprentissage des technologies, facilitée par une offre de ressources et d'équipements informatiques et audiovisuels, assortis d'une assistance et permettant une production multimédia,
- Une mission pédagogique : formation, cours en ligne...
- Une mission sociale, dans la double acception de lien social et de soutien aux étudiants dans différentes démarches : carrières, conseil financier, compétences scolaires...
- Un peu moins fréquemment une mission culturelle, notamment mise en valeur dans le programme de Lausanne, le Rolex LC devenant « *une vitrine interactive de la science* » avec des expositions, des débats, de la vulgarisation scientifique.

Le document du JISC déjà cité mentionne que le learning centre fournit : *des services sociaux, des services aux étudiants, un soutien aux études, le prêt de livres et d'ordinateurs portables, l'accès aux technologies de l'information, différents types d'environnement de*

¹³ <http://www.library.yorku.ca/ccm/Home/learning-commons>

Le learning commons sera un espace dynamique et collaboratif conçu pour regrouper un vaste ensemble de ressources et de services destinés à répondre à vos besoins d'apprentissage.

¹⁴ <http://www.avans.nl>

¹⁵ <http://www.tudelft.nl>

*travail (dont des espaces pour le travail de groupe), des salles pour des présentations; ainsi qu'une part d'enseignements avec l'environnement adapté.*¹⁶

De façon globale, le *Learning centre*, souvent situé au centre du campus, ou au rez-de-chaussée d'un bâtiment central, tout en intégrant une pluralité de services, est une porte d'entrée, un aiguillage vers d'autres lieux du campus. Le terme de « hub » est souvent employé à son propos, notamment à Glasgow où l'architecture du centre permet de relier entre eux plusieurs bâtiments de l'université par des passerelles et couloirs à chaque étage. Le public peut ainsi se rendre d'un bâtiment à l'autre en passant par l'une des cinq entrées-sorties du centre.

Le titre du chapitre 7 d'un ouvrage américain de 2006 sur les *Learning spaces*¹⁷ est révélateur de la mission fondatrice : le lien avec l'action d'apprendre : « *Linking the Information Commons to Learning* ».

La liste suivante de questions préalables pour les planificateurs de tels centres (*information commons*) figure à la fin du chapitre :

-*Quel est l'objectif du centre de ressources ?*

-*A quels besoins des enseignants et des étudiants répondra-t-il ?*

-*Quels programmes seront élaborés pour insister sur le lien avec l'acquisition des connaissances ?*

-*Quelles entités de l'université seront impliquées et comment travailleront-elles ensemble ?*

-*Quels types de matériels, de logiciels, de configuration du mobilier sont nécessaires ?*

-*Quels profils de personnels sont requis ?*

-*Comment sera promu le lien du centre avec l'acquisition des connaissances ?*

-*Comment sera mesuré le succès du centre ?*

Cette dernière question met en valeur la préoccupation majeure : celle du public.

¹⁶ Traduction du rédacteur.

¹⁷ Learning spaces ; EDUCAUSE, 2006 ; disponible en ligne à l'adresse : www.educause.edu/learningspaces

2. Les publics et les services

2.1. Qui sont les publics cible ?

Dans la majorité des réalisations, les publics visés par les Learning centres sont des étudiants.

Si l'on s'attache au cas de l'**université de Kingston**, située dans la grande banlieue sud de Londres, il s'agit d'une université récente, qui a succédé à une école polytechnique, et reçoit 18 000 étudiants à temps plein (plus de 21 000 au total), dont plus de 3000 étudiants étrangers venant de 143 pays. Sept facultés et vingt-sept écoles sont réparties sur 4 campus ; chaque campus dispose ou disposera d'un *Learning centre*, mais avec une gestion unique par le département des services d'information. Le plus important est celui de Kingston Hill mis en service en 2006.

Cette université, qui n'est pas la mieux dotée financièrement selon les critères britanniques¹⁸, est tournée vers des formations supérieures plutôt courtes et professionnalisées, évoquant plus une fédération d'Instituts Universitaires de Technologie et d'écoles spécialisées. La recherche fondamentale en tant qu'activité distincte est quasiment absente. Le dispositif est fortement tourné vers la réussite des étudiants de premier cycle ou des formations professionnelles¹⁹.

Graham Bulpitt évoquait lors des Rencontres Formist les caractéristiques de la nouvelle génération d'étudiants, notamment : « *Un comportement de consommateurs, une demande de flexibilité sur les temps et les lieux d'étude, l'usage des technologies et du multimédia, les besoins d'apprentissage individuel.* »

Le Saltire Centre de la Glasgow Caledonian University, ouvert en 2006, s'adresse avant tout aux étudiants de niveau L et M. La plupart d'entre eux appartiennent à la première génération qui fréquente l'université. Le succès est au rendez-vous : le nombre de places (1800) a été plus que doublé par rapport à la bibliothèque d'origine, et pourtant on est passé d'un taux d'occupation de 45% environ à plus de 90%.²⁰ Notons que l'université propose des cursus en santé, sciences de la vie, ingénierie et informatique, droit.

Il semble que les *learning centres* soient particulièrement adaptés à des lieux de formations à vocation professionnelle, avec une proportion souvent importante d'étudiants étrangers. Graham Bulpitt fournit sur ce point un éclairage intéressant : dans un enseignement universitaire appliqué, beaucoup d'enseignants sont des professionnels, qui communiquent mieux de ce fait avec les professionnels de la documentation.

¹⁸ 180M de livres = circa 2,12 M€

¹⁹ Commentaires d' Hugues Van Besien, adjoint au directeur du SCD de Lille 3, dans son compte-rendu de visite à Kingston Hill ; juin 2009.

²⁰ Données recueillies à la faveur d'une visite au Saltire Centre d' Isabelle Kratz, directrice du SCD de l'UPMC en décembre 2008.

L'exemple de Lausanne confirme ce terrain privilégié : l'Ecole polytechnique fédérale (EPFL) est un institut fédéral de technologie, avec près de 7000 étudiants. 112 nationalités sont représentées, avec 40% d'étudiants étrangers.

Le Rolex Learning Centre doit ouvrir ses portes fin février 2010. Des « focus groups » ont été conduits pour recueillir les attentes des publics du campus ; celles-ci sont majoritairement : des logements pour les étudiants et les invités ; un centre de conférences internationales, un campus vivant 24h sur 24, 7j sur 7, avec une bibliothèque au cœur du dispositif.

Dans l'optique de l'accueil d'étudiants jeunes et d'étudiants européens, l'apprentissage des langues est facilité par la création d'un centre de langues dans le *Rolex Learning Centre*, relayé par des espaces multiples dédiés à l'apprentissage des langues, répartis sur le campus.

Le RLC vise aussi les enseignants-chercheurs, ainsi qu'un public plus large, notamment par le biais des manifestations culturelles : « *Le centre est aussi conçu pour rendre service aux collaborateurs de l'EPFL, aux alumni, aux industries régionales et à la cité.* »²¹

Pour associer **les enseignants**, des espaces de cours équipés sont souvent mis à disposition dans les *learning centres* ; à Lausanne, l'offre va plus loin : des locaux du centre sont dédiés au Centre de recherche et d'appui pour la formation et ses technologies. « *Ce centre offre aux enseignants des conseils en matière d'enseignement, réalise l'évaluation approfondie de leur enseignement et offre de multiples activités de formation. Le centre est en outre très actif dans le développement des technologies de formation (e-learning).* »²²

Il faut noter que le *Learning centre* est fréquemment présenté sur les sites web des universités comme un produit d'appel pour des jeunes s'inscrivant à l'université ou pour des étudiants étrangers, et qu'une visite virtuelle des locaux est souvent proposée.

2.2. La polyvalence des services offerts

L'offre documentaire est à la fois imprimée et électronique, et se caractérise par *l'abondance et les facilités d'accès* : à Kingston par exemple, elle porte, pour l'ensemble des 4 campus, sur 450 000 livres et 30 000 périodiques électroniques. A Lausanne, les collections, constituées par la fusion progressive de 10 bibliothèques, représentent 500 000 documents, et les acquisitions portent sur 11 000 périodiques électroniques, 15-000 e-books, et 10 000 livres par an. Le centre de ressources pour l'apprentissage et la recherche (CRAI) de l'université de Barcelone offre dans un réseau de 19 bibliothèques plus d'1 million 500 000 livres, 21 000 périodiques électroniques et 252 bases de données.²³

Mais les collections ne représentent pas forcément le cœur de l'offre : elles s'inscrivent dans un ensemble, avec l'architecture, la disposition des espaces et le mobilier, sur lesquels nous reviendrons, ainsi qu'avec divers équipements et services.

Les équipements informatiques sont nombreux et répartis dans plusieurs lieux. A Kingston les 2500 postes dans l'ensemble des *Learning centres* sont présents partout : dans les salles informatiques, mais aussi sur une partie des tables de la cafétéria et en batteries dans certaines

²¹ <http://learningcenter.epfl.ch>

²² idem

²³ Données de Monserrat Playa Tremosa, directrice du CRAI, lors du congrès de l'ADBU à Pau en septembre 2008.

salles de consultation. **Bien qu'une enquête mentionne la possession de portables par 72% du public, le besoin d'équipements collectifs subsiste.** Une enquête récente menée à l'ICL confirme que les étudiants travaillent à la fois avec des postes fixes mis à leur disposition et équipés de divers logiciels, et avec leurs propres portables et autres équipements mobiles.

Le nombre de PC est toutefois plus « limité » sur d'autres sites : 500 à l'Information Commons de l'université de Sheffield, 400 à Sheffield Hallam ainsi qu'au *Saltire Centre* à Glasgow, mais avec l'ajout de 250 portables en prêt, et un bâtiment entièrement en wifi. Comme l'indique la directrice du SCD de Paris 6 à propos de sa visite à Glasgow : « *Il y a une association étroite entre ressources documentaires, ressources pédagogiques, logiciels bureautiques et autres, travail personnel sur ordinateur, navigation sur Internet. L'ordinateur devient l'outil de travail de base, le bureau virtuel de l'étudiant. L'e-learning et les ressources pédagogiques en ligne sont peut-être plus développés dans les pays anglo-saxons* ».

Les trois *learning centres* de l'**University College d'Oslo**, qui offrent 43 salles de travail en groupe et reçoivent 900 000 visites par an, sont équipés de 200 postes informatiques. Les étudiants qui viennent avec leurs portables peuvent se connecter aux serveurs de l'université. Il est également possible d'emprunter un portable pour la journée. Les étudiants et les professionnels peuvent aussi emprunter des caméras vidéo et autres équipements audiovisuels.

De nombreux grands écrans d'information sont présents à Glasgow, sur les conférences, les réunions, les horaires. La part des **équipements audiovisuels**, au service de la formation, est notable, notamment pour les vidéoprojecteurs. Des programmes audiovisuels publics sont mis à disposition de l'enseignement supérieur dans le cadre de licences nationales. Des ressources pédagogiques sont offertes et produites : tutoriels, cours en ligne, produits multimédia...

Il faut relever aussi l'importance des équipements d'impression et de reproduction (nombre et puissance).

Dans le **Montesquieu learning centre de l'université de Tilburg** aux Pays-Bas, situé au rez-de-chaussée d'un bâtiment de la faculté de droit, une zone est équipée avec des ordinateurs et des logiciels d'édition vidéo avec des caméras numériques, ainsi qu'une salle dédiée aux enregistrements vidéo pour des travaux universitaires. La partie principale du centre est une salle avec 250 places de travail (individuel et en groupe), et 150 PCs.

Le plus souvent l'offre d'équipements est accompagnée par *une offre d'assistance*, avec un rôle de centre de ressources informatiques.

Des **séances de formation** sont organisées, notamment pour l'informatique et la maîtrise de l'information, avec l'implication de bibliothécaires. Nous y reviendrons à propos du personnel.

L'exemple de rénovation, réaménagement et extension du rez-de-chaussée de la bibliothèque centrale de *l'Imperial College* à Londres ²⁴ est intéressant : on peut comparer les chiffres avant et après réaménagement :

Imperial College. Londres. Bibliothèque centrale. RDC

	Surface (en m2)	Places	Postes informatiques publics
Octobre 2006	10 049	784	145
Octobre 2007	Niveau 1 fermé	666	114
Octobre 2008	11 094 (+1045/2006)	1090 (+ 306)	241 (+96)

Les composantes de l'espace sont les suivantes :

- une « *IT learning suite* », qui a bénéficié d'un mécénat, notamment de la *Fondation Wolfson* et porte son nom : c'est un espace de travail ouvert comprenant 50PCs, deux salles de groupes avec équipement informatique, deux salles de cours également équipées et une salle avec une assistance technique.
- une salle de travail en groupe, avec un mobilier innovant et flexible.
- une zone de *think tank* avec des salles semi-ouvertes pour le travail en groupe ou des réunions spontanées, équipées de PCs, de grands écrans partageables et de tableaux blancs.
- un *learning cafe* : selon la formule du site web, il offre *les 3Cs : computers, comfort and cappuccinos* .
- une zone avec des banques de renseignements et de délivrance de documents.

Le wifi est généralisé ; des facilités sont offertes pour les personnes en fauteuil roulant.

Dans la plupart des cas au Royaume-Uni, **des services administratifs et sociaux** sont également proposés : dossiers de bourses, insertion professionnelle, délivrance de duplicata de cartes d'étudiants, paiement de divers services, opérations de soutien, par exemple l'aide aux dyslexiques, programmes de santé.... Selon la formule de Graham Bulpitt, les learning centres pratiquent « *une offre de services d'assistance élargie* ».

²⁴ Une vidéo de présentation des espaces est accessible à l'adresse : <http://www3.imperial.ac.uk/library/aboutthelibrary/central> sous la rubrique : *library ground floor tour*, avec des interviews du personnel de direction et des étudiants.

Un aspect innovant est mis en valeur dans le programme de Lausanne : il porte sur un rapprochement entre les fonctions d'édition des presses universitaires et celles de valorisation des données scientifiques produites. Un autre aspect majeur du programme concerne la garantie de la conservation et de l'accès aux collections sur le long terme

Les rubriques du programme architectural du *Rolex Learning Centre* résument bien les différentes facettes des centres :

- bibliothèque, espaces d'information scientifique : 6160 m²
- espaces de formation (dont le centre de langues) : 1150 m²
- espaces de vie (hall, restaurants, boutiques) : 1875 m²
- espaces culturels (expositions, librairie, presses universitaires) : 1690 m²
- espaces de services. 3500 m²
- surface nette totale : 14 375 m²

2.3. L'amplitude horaire

C'est une donnée constitutive des centres : le 7j/7 et 24h/24 est affiché mais la réalité est plus nuancée L'ouverture maximale, rendue possible par le développement de la RFID et des automates de prêt, **ne s'applique qu'à certains espaces**. La présence du personnel de bibliothèque, bien qu'importante, est effective sur une amplitude plus réduite.

Voici, à titre d'exemple, les horaires du centre à *l'Imperial College* à Londres, sachant que la seule période de fermeture par rapport aux 24h sur 24 intervient du vendredi à 23h au samedi à 10h. Quand les banques d'accueil sont fermées, le relais est pris par deux personnels contractuels de sécurité.

Imperial College. Londres. Horaires du Learning Centre

Services	Lundi -vendredi	Samedi	Dimanche
Banque d'accueil et de prêt	8h30 – 21 h	10h – 18h	11h – 19h
Banque de renseignements	9h30 – 17h30		
Café	8h30 - 23h	10h – 16h	10h – 16h

A Kingston le passage aux 24h/24 en 2007-2008 a été coûteux, avec le recrutement d'une équipe de nuit qui n'est pas constituée par des moniteurs étudiants. Mais l'investissement se révèle rentable en termes de fréquentation. Deux centres sont concernés, Penrhyn Road et le Centre Nightingale. Des dates d'ouverture 24h/24 ont été choisies en fonction du calendrier universitaire 2009-2010 : du dimanche 11 octobre au vendredi 18 décembre 2009 ; du dimanche 3 janvier au jeudi 25 mars et du dimanche 11 avril au jeudi 10 juin en 2010.

A titre d'exemple, les informations données sur le site web pour le Centre Nightingale à Kingston Hill du 11 octobre au 18 décembre 2009 sont les suivantes :

Kingston University. Horaires du Centre Nightingale

	Service normal Core service	Service de nuit Night opening service
Lundi à jeudi	8h30- 21h	21h-8h30
Vendredi	8h30- 21h	Non disponible
Samedi	10h- 17h	Non disponible
Dimanche	10h- 21h	21h 8h30

Une enquête a été menée sur la fréquentation nocturne 2008-2009 : au total 10 212 étudiants, soit 48% de l'ensemble des étudiants a profité de cette ouverture sur un site ou sur les deux. Le pic de fréquentation de nuit a été atteint avec 759 étudiants sur un site et 799 sur l'autre, en lien avec des échéances pour les examens au mois de mai.

Sur le site de *l'Information Commons* de l'université de Sheffield, on insiste sur la disponibilité des équipements 24h/24 par la pratique généralisée du self-service. Les banques d'information sont ouvertes durant les heures de présence du personnel. En dehors de ces horaires, une équipe de sécurité (*conciERGE team*) est présente 24h/24, grâce au financement d'un mécène.

A Tilburg, le centre Montesquieu est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 23h. Il suit les rythmes de fermeture de l'université.

Dans le projet de Lausanne, les prévisions sont une ouverture de 7h30 à 24h du lundi au vendredi, et de 9 à 24h les samedis et dimanches. Le personnel de bibliothèque sera présent de 8 à 20h du lundi au vendredi, et le bureau d'assistance informatique de 11 à 20h les mêmes jours.

A Barcelone, 3 bibliothèques (sur 20 présentes sur les campus) sont ouvertes les samedis et dimanches de 10h à 21h toute l'année. En période d'examens, 9 sont ouvertes le week-end. Une des bibliothèques reste ouverte 24h/24. Un service virtuel de référence est disponible 24h/24 avec un wiki et un engagement de réponse sous 24h.

Cette large ouverture est une clé du succès de ces lieux de vie.

2.4. L'indispensable évaluation

Comme le rappelle Graham Bulpitt *ce sont aussi des raisons économiques et démographiques* qui ont présidé à la naissance des *learning centres* : forte croissance de la population étudiante, insuffisance du nombre d'enseignants et pression financière. Dans ce cadre, le centre est un atout, une aide au travail en groupe, un service très utilisé et rentable, qui correspond aux attentes de futurs employeurs en termes de compétences.

Cette évolution rend nécessaire la prise en compte du rôle croissant des bibliothèques/centres de ressources, notamment dans la validation et la certification qualité des programmes d'étude et de recherche. Elle accompagne l'évaluation, par les étudiants, de la qualité de l'enseignement supérieur, dont l'impact des centres de ressources.

2.4.1. Fréquentation et satisfaction

L'évaluation de la fréquentation, suivie par celle de la satisfaction est un impératif, auquel les centres se prêtent volontiers :

Les chiffres de fréquentation sont éloquentes : 10 000 visites par jour à Sheffield Hallam, 2 millions d'entrées par an sur l'ensemble des centres de Kingston, 1.4 million à Glasgow, 930 935 entrées au centre de l'ICL en 2008-2009 alors que le chiffre était de 666 620 avant les travaux, en 2006-2007, soit 264 315 entrées supplémentaires.

A Kingston, ce sont les lieux du campus les plus utilisés : 40% des étudiants y viennent tous les jours. Une enquête de public est pratiquée chaque année en février-mars, par une société spécialisée.

Graham Bulpitt donne les résultats suivants pour l'enquête de public menée en 2009 :

- 39 % des étudiants fréquentent le centre tous les jours ; 52 % une fois par semaine.
- 87 % apprécient la qualité de service ; 66 % sont satisfaits de l'assistance informatique.
- 72 % possèdent un PC portable et 84% de ceux-ci ont un équipement wifi.

En 2009, 2109 questionnaires ont été remplis ce qui représente environ 10 % de la population étudiante, 109 entretiens individuels et 4 focus groups ont été conduits. La progression du taux de satisfaction global sur le service des *learning resources* centres d'une année à l'autre est sensible : 77 % en 2007 ; 81 % en 2008 ; 87 % en 2009 !

A l'ICL, le taux de satisfaction vis-à-vis des services de la bibliothèque est passé de 81 % pour l'année universitaire 2007-2008 à 94 % pour l'année 2008-2009, mais il convient de tenir compte de l'impact de la période des travaux.

2.4.2. *Les locaux*

L'usage des locaux est un autre volet de l'évaluation. Comme l'indique un livre récent d'Ayub Khan²⁵ cité dans la lettre de la section Construction et équipement de bibliothèques de l'IFLA²⁶ : « *Ayub Khan attire notre attention sur la question cruciale, mais trop souvent survolée, de la post-affectation des locaux...Il souligne l'importance d'évaluer à la fois la gestion du projet et l'expérience que les usagers et les professionnels feront ensuite du produit fini, le nouveau bâtiment de la bibliothèque...ces études sont déterminantes pour s'assurer que les futurs projets de construction s'appuieront sur les précédents échecs et succès* ».

Peu de temps après la réouverture du premier niveau de la bibliothèque, réaménagé en *learning centre*, l'ICL a mené une enquête, suivie de *focus groups*, pour évaluer notamment les premières pratiques des nouveaux espaces. Les espaces privilégiés sont les espaces de travail en groupe semi-privatifs et les bureaux individuels, plus luxueux.

2.4.3. *Comment évoluent les centres ?*

L'analyse des **développements des learning centres dans la durée** illustre à la fois la nature des besoins exprimés et la capacité d'adaptation des centres.

Par exemple à **Kingston, le Centre Nightingale**, du nom de la célèbre infirmière, a été ouvert en novembre 2007. Le développement des services est le suivant :

- *une conception des services d'information qui est fondée sur la collaboration avec des collègues dans l'ensemble de l'université afin d'exploiter le potentiel de l'information et de la technologie dans l'apprentissage, l'enseignement et la recherche ;*
- *une extension du rôle du personnel de l'ancienne bibliothèque ;*
- *l'intégration de services impliquant du personnel de soutien pour les étudiants ;*
- *une ouverture 24h sur 24.*²⁷

On trouve notamment dans les nouveaux espaces des salles de travail en groupe, une zone d'enseignement de haute technologie et un café Internet (*learning café*).

De même les **Information Commons de Sheffield et de la York University** (en projet pour ce dernier) tirent les leçons des réalisations antérieures.

Le site web de Sheffield pour *l'Information Commons*, récemment rénové et abondamment illustré est un exemple de politique de communication²⁸. Il insiste par exemple sur les

²⁵ Le design, instrument d'amélioration : introduction à la planification et à la conception d'une nouvelle bibliothèque. Londres, Facet Publishing, 2009.

²⁶ IFLA, Section Construction et équipement des bibliothèques. Actualités 2009, No1. Numéro spécial Learning Centers.

²⁷ Présentation (en français) de Graham Bulpitt. Rencontres Formist ; ENSSIB. Juin 2009.

²⁸ <http://www.sheffield.ac.uk/infocommons/>

technologies offertes et leur côté innovant, photos à l'appui, ainsi que sur les modalités multiples d'aide et de soutien : sur place, sur le web, par téléphone, par mél....

A Kingston les résultats de l'enquête annuelle donnent lieu à une brochure largement diffusée, qui mentionne les actions entreprises à la suite des réponses. En 2008 le sous-titre de la brochure était : « *What you told us* » ; en 2009 : « *We listened* ». Un exemple d'évolution est présenté pour le site de **Roehampton Vale** avec une extension et une rénovation du *learning resources centre* : nouvel espace d'accueil et salle dédiée aux entretiens avec les étudiants pour les services de soutien ; doublement du nombre de PCs, salles de séminaires réservables, introduction d'un learning café.

On trouvera en annexe les résultats de l'étude de publics 2009 sur les *learning resources centres* de l'Université de Kingston relatifs aux motivations et aux priorités des usagers.

La maîtrise de l'évaluation par les institutions américaines est impressionnante : un rapport daté du printemps 2007, intitulé : *Libraries in transition : evolving the information ecology of the learning commons* cite plusieurs exemples de plans d'évaluation associant des statistiques, des enquêtes de satisfaction, des données recueillies par des observations, des focus groups et des entretiens individuels. L'exemple mis en avant est celui de l'Université du Massachussets à Amherst.²⁹

Au-delà de l'évaluation de la satisfaction, il s'agit d'analyser **les usages et leurs évolutions**, notamment la manière dont les étudiants travaillent, cherchent de l'information, utilisent à la fois l'environnement réel et l'environnement virtuel, ainsi que les implications pour les enseignants et personnels de documentation.

A ce propos l'exemple de la **Georgia Tech Library**³⁰ est éclairant : un partenariat entre la bibliothèque et le bureau des technologies de l'information a permis l'ouverture successive de deux *learning commons* : l'un à l'ouest, West Commons, en 2002, l'autre à l'est, East Commons, en 2006.

Le premier met beaucoup l'accent sur l'équipement technique : ordinateurs, scanners, imprimantes, studio multimédia..., et est plus adapté à un travail individuel. Le second, tout en conservant une offre de technologies orientée vers le numérique, favorise la polyvalence des usages, le travail de groupe et les aspects culturels, avec un espace d'expositions, un café et une salle pour les conférences, les cours, la projection de films, des représentations théâtrales. Un article présenté sur le site analyse les différences entre les deux espaces et l'utilisateur que chacun des deux « génère », le succès du second équipement étant patent.

²⁹ <http://www.library.umass.edu/assessment/learningcommons.html>

³⁰ <http://www.gatech.edu/libraries>

A propos des publics visés, une évolution des professionnels américains est à noter : ils semblent désormais porter leur attention plutôt vers les doctorants et les enseignants, après avoir servi les étudiants de premier cycle.³¹

A titre d'exemple, l'université d'état de Floride, *Florida State University* a créé un espace dédié aux chercheurs : *Scholars Commons* : tout un étage avec des salles de séminaires et de travail.³²

L'université de Floride du sud, *University of South Florida* a ouvert une *Faculty research suite*, destinée aux enseignants, avec des espaces confortables, favorisant les échanges interdisciplinaires, des salles de vidéoconférences pour les collaborations avec les chercheurs extérieurs...

2.4.4. Avec quels moyens ?

L'évaluation doit également rendre compte des **moyens accordés** : les données concernant les investissements immobiliers de départ sont assez accessibles, et font souvent état de *mécénats* : pour citer des investissements assez récents, le *Saltire Centre* a coûté 23 millions de livres (25,3 M€) ; la rénovation du niveau 1 de *l'Imperial College* (hors travaux complémentaires globaux dans le bâtiment) 5.5 millions de livres (6M€). A Lausanne, le coût du bâtiment du Rolex Learning Centre est de 70 M€, 30% étant pris en charge par le mécénat.

Les chiffres liés au fonctionnement sont en général plus difficiles à obtenir. Graham Bulpitt a donné le budget du Département des services d'information de l'Université de Kingston : 12 millions de livres par an (13,18 M€), il s'agit du 3^e budget de l'université, et le département représente 10% du personnel total de l'université.

A Sheffield Hallam le coût annuel était dans les dernières années de 6 millions de livres environ (6,6 M €), et les recettes propres de 500 00 livres (près de 550 000€).

Le centre de ressources de Barcelone (CRAI) a un budget annuel de près de 19 M€

Il convient de noter que les budgets de fonctionnement doivent être régulièrement réévalués pour suivre le développement de l'offre de ressources et l'évolution des technologies : matériels, logiciels, réseaux.

2.5. Avec quels personnels ?

Avant de traiter des compétences nécessaires, procédons à l'analyse fonctionnelle du service public dans le cadre des centres.

³¹ Information et exemples transmis par Diane Sauvé, adjointe au directeur des bibliothèques de l'Université de Montréal.

³² <http://www.lib.fsu.edu/services/spaces/scholarscommons>

Il convient d'abord de rappeler que les documents sont en libre accès et que les **tâches de prêt et de retour des documents sont remplies, grâce à la RFID, par des automates**. Il n'existe plus systématiquement de **bureau d'information** dans chaque salle. A Kingston Hill, la banque d'accueil du hall fonctionne en **guichet unique multiservices** à un premier niveau. Si nécessaire, l'utilisateur est renvoyé vers un spécialiste. Néanmoins « *dans l'espace des périodiques, le besoin s'est fait sentir, visiblement après coup, d'installer un poste de renseignements (help desk) pour traiter de cas bibliographiques complexes.* »³³

KINGSTON HILL Banque de renseignements / périodiques



A Sheffield Hallam, le bureau de renseignements est au rez-de-chaussée ; des membres du personnel se déplacent dans les étages et peuvent être appelés grâce à des téléphones situés à chaque étage.

De même à Glasgow, chaque « laboratoire » dispose d'une priorité d'appel téléphonique du personnel informatique. Outre la banque d'accueil située à l'entrée, plusieurs banques sont regroupées dans un espace dénommé « *The Base* » pour assurer les services cités plus haut : documentaires, mais aussi informatiques, sociaux...

³³ Source : visite du SCD de Lille 3 à Kingston

SALTIRE CENTRE, GLASGOW – THE BASE



L'objectif est de réunir en un seul lieu des interlocuteurs capables d'aider l'étudiant dans différents domaines. C'est la logique du « one stop shop » (guichet unique). Le personnel est donc à la fois regroupé dans certains lieux et mobile, car susceptible d'assurer une aide à la demande, sans parler des activités de formation. Il faut une forte volonté politique et un bon niveau de concertation pour faire évoluer les modes de travail et de collaboration des personnels impliqués dans ce type d'opération. Jusqu'à quel point faut-il intégrer les services ? Ne faut-il pas aussi les juxtaposer ? Sur ce point précis l'adaptation du modèle doit tenir compte des situations nationales et locales.

Mais de quel type et de quelle quantité de personnels parle-t-on ?

Une question majeure est celle de **l'implication durable des enseignants dans le processus** et des formes qu'elle prend. Ce partenariat entre bibliothécaires et enseignants est un principe fondamental de départ et une des clés de la réussite ou de l'échec de l'intégration. Comment est-il mis en œuvre ? Comment évolue-t-il dans le temps ?

Sur ce sujet, l'exemple de *l'Imperial College* est riche d'enseignements, car une stratégie a été élaborée pour le développement de la connaissance, portant notamment sur un programme d'enseignement à distance et sur la maîtrise de l'information: *Learning development strategy : 2008-2010*. Un des objectifs est que « *toutes les personnes de la bibliothèque ayant des responsabilités d'enseignement soient confiantes dans leur capacité à concevoir et à*

*délivrer des programmes d'enseignement et de formation professionnelle, et qu'elles reçoivent le soutien pédagogique, pratique et technique pour ce faire. »*³⁴

A Sheffield, tous les modes de formation sont conjugués : *distance learner support service ; face to face training sessions ; self placed tutorials and online learning resources.*

Une des questions à approfondir serait l'analyse fine de la composition du personnel dans divers *learning centres* et le degré d'intégration, *l'alliance la plus courante étant certainement celle des bibliothécaires et des spécialistes des technologies* (informatiques, numériques, multimédia). L'idée est de rassembler des profils divers : au premier chef bibliothécaires et informaticiens, mais aussi spécialistes de l'audiovisuel, de l'orientation, de la pédagogie.

Le learning centre remplit des missions qui sont en général éclatées dans différents services de l'université: centre de ressources informatiques, service de la scolarité, maison de l'étudiant...³⁵

Le rapport américain analysant en 2007 les exemples de 18 bibliothèques avec des *learning commons*³⁶ insiste sur cette intégration des services et le mélange des cultures dans les équipes, afin de surmonter les barrières entre professionnels.

A Glasgow le *Saltire Centre* dispose de 250 agents, avec de nombreux moniteurs étudiants. La bibliothèque compte pour sa part 25 agents : outre le responsable, 12 magasiniers, 8 bibliothécaires et catalogueurs, 4 bibliothécaires en charge des ressources électroniques. Le service de renseignements en ligne est très consommateur de temps du personnel.

Sheffield Hallam dispose également pour son centre de 250 agents ; Kingston, de 300 (dont 180 à temps plein) pour l'ensemble des sites.

Graham Bulpitt insiste sur le rôle des personnels pour le soutien à l'étudiant sous toutes ses formes : « *conseil, formations méthodologiques, assistance pour les problèmes d'information, pour les problèmes informatiques, soutien académique, tutorat et aussi « accompagnement, motivation et confiance ».*³⁷

³⁴ Traduction du rédacteur.

³⁵ Remarque de Hugues Van Besien / Kingston.

³⁶ Libraries in transition. Susan McMullen. Sabbatical report, spring 2007.

³⁷ Rencontres FORMIST ; ENSSIB. Juin 2009

Voici sa liste des compétences et des expertises des équipes :

Liste des qualifications. Université de Kingston. Département des services d'information

Développeur	Développeur multimédia
Analyste de métadonnées	Archiviste
Chef de projet	Concepteur web
Bibliothécaire	Ingénieur systèmes
Enseignant	Comptable
Consultant	Photographe
Conseil en propriété intellectuelle	Records manager
Graphiste	Conseil en ressources humaines
Gestionnaire	

Mais sa présentation portait sur l'ensemble des personnels des *learning centres*. Il est clair que les seuls personnels de bibliothèques ne peuvent prétendre jouer tous ces rôles, et que des complémentarités de compétences sont à l'œuvre. Le centre intègre un ensemble de ressources, de services et d'expertises. A Kingston, **une polyvalence très importante** est demandée aux personnels des centres, qui suivent de nombreuses formations et assurent en premier recours 80% des réponses aux questions posées sur place. Une chaîne de recours en 2^e voire en 3^e ligne a été établie pour les questions plus complexes. Le tronc commun de formation, au-delà des compétences documentaires, couvre les domaines suivants : technologies de l'information, éducation, multimédia, management.

A Sheffield Hallam, le centre a intégré bibliothécaires et informaticiens dans une seule équipe.

David Aymonin, lors de sa présentation sur le *Rolex learning centre* à la conférence annuelle de la Ligue des bibliothèques d'enseignement et de recherche (LIBER), à Toulouse début juillet, évoquait une alliance –non exhaustive- de compétences traditionnelles et innovantes :

Liste des compétences attendues. EPFL de Lausanne ; Rolex Learning Centre

Acquisition et traitement des documents	Technologies et formats du web 2.0
Gestion d'archives et publications institutionnelles	Formation
Connaissances scientifiques	Communication et marketing
Négociation et gestion de ressources électroniques	Expositions et activités culturelles

Le site web du Rolex LC indique que les collaborateurs de la bibliothèque œuvrent comme « *tuteurs, formateurs et conseillers documentaires* ». Une répartition des tâches du personnel a été établie : sur les 34 équivalents temps plein environ :

- 10.6 se consacrent à l'information et au service public, sur place et à distance ;
- 6.4 aux acquisitions et à la gestion des collections,
- 3.1 aux abonnements électroniques et aux licences, ainsi qu'à la mise à jour du catalogue en ligne (liens..),
- 6.1 à la gestion de projets et au management d'équipes,
- 3.7 aux services informatiques et à l'assistance (aux utilisateurs et au personnel),
- 2.1 au pilotage, à la gestion administrative, à la coordination de la formation,
- 1.8 à la logistique, au fonctionnement général et à la maintenance.

Les rapports entre enseignants et bibliothécaires évoluent : ainsi à Kingston : « *La réorganisation a entraîné un reclassement des carrières et a permis une meilleure reconnaissance par le corps enseignant (pour la première fois, un bibliothécaire chargé de la formation est admis dans les diverses instances de l'université)...On demande en revanche à l'équipe de plus en plus de flexibilité afin d'assurer l'ensemble des services qui se développent.* »³⁸

Dans chacune des sept facultés de Kingston est présent un spécialiste de l'information, autrement dit un personnel de documentation, qui assure activement la liaison entre les enseignants et les personnels et ressources du *learning centre*.

De manière très concrète, l'organisation des espaces impose au personnel en service public un contact plus étroit avec les publics et avec les autres membres du personnel, ainsi qu'une réactivité et une mobilité accrues.

La question se pose de savoir **jusqu'où peut aller la polyvalence des personnels** : il convient de voir dans chaque cas le type de polyvalence et de complémentarité adapté, ainsi que la proportion d'intégration des services par rapport à un simple rapprochement.

³⁸ Remarques formulées fin 2006 lors d'une visite de SCD de Lyon à Kingston.

Si la dimension des ressources humaines est capitale, une autre clé du succès d'un *learning centre* réside dans la qualité du projet architectural.

3. L'architecture et l'aménagement

3.1. Les bâtiments

Un projet architectural, le plus souvent une construction, accompagne en règle générale le projet de *learning centre* et lui donne une attractivité particulière.

- En son temps (1996) l'**Adsetts Centre à Sheffield**, avec un bâtiment de 10 000 m², sur sept niveaux, conçu comme un vaste espace ouvert avec un mobilier spécialement prévu pour le travail de groupe, a marqué un jalon important. .

- Dix ans après, le **Saltire Centre**, à la Caledonian University de **Glasgow** est un geste architectural fort. Ce bâtiment désormais prestigieux, ouvert en janvier 2006 après une gestation de sept ans, a coûté 23 millions de livres (25,3M€) , et bénéficié du mécénat d'une entreprise écossaise.



Un article du *Education Guardian*³⁹ fait notamment l'éloge de ce bâtiment au centre du campus, avec ses cinq étages coiffés d'une coupole vitrée, ses passerelles aériennes, le jeu de la couleur pour distinguer les différentes zones, le design de son mobilier...

³⁹ <http://education.guardian.co.uk/librariesunleashed/story/0,,2275365,00.html>

SALTIRE CENTRE – les passerelles

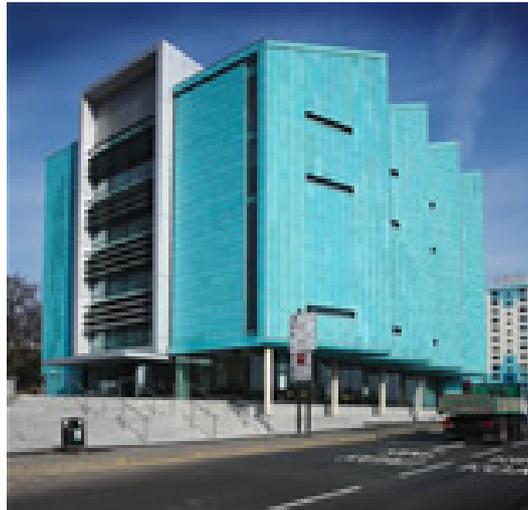


Le bâtiment illustre la philosophie du centre à propos du dialogue, de l'apprentissage, de l'autodiscipline et de la convivialité. La note de visite du SCD de Paris 6 souligne que le bâtiment est spacieux et soigné, et représente un investissement symbolique important.

Il a reçu de nombreux prix d'architecture et de design, notamment le prix du National *lighting design award* en 2007 : l'éclairage est en effet, avec le bruit, un défi à relever pour les *learning centres*. Au *Saltire Centre*, la tour de cuivre illuminée est visible depuis l'autoroute et plusieurs lieux de la ville, réaffirmant la place de l'université au cœur de Glasgow.

- Le bâtiment de **l'Information Commons de l'université de Sheffield**, inauguré en 2007, est également emblématique. La rubrique du site web *Information pour les visiteurs* est abondamment illustrée tant pour l'extérieur que pour l'intérieur du bâtiment.

UNIVERSITE DE SHEFFIELD : Information Commons



Selon la formule d'un site spécialisé en architecture: « *This is a landmark building that is not flamboyant but has an unique identity* ». Le principe adopté est celui d'une **flexibilité** maximale, pour s'adapter aux évolutions dans les 50 ans à venir, notamment le développement des technologies numériques, selon les déclarations rapportées sur le site web. Le terme de flexibilité, très courant à propos des learning centres, fait le plus souvent référence au non cloisonnement « en dur » des espaces, et à la possibilité de déplacer et de réorganiser le mobilier, les postes informatiques... selon les modes de travail des usagers et la taille des groupes concernés.

- Un autre projet emblématique est celui de **l'EPFL de Lausanne, avec le Rolex Learning Centre** : place du mécénat, bureau d'architectes japonais prestigieux (Sanaa) flexibilité des espaces... Un schéma de répartition des espaces (bibliothèque, expositions, cafétéria, espaces internes...) est présenté en annexe.

Le programme architectural était décrit ainsi lors d'une présentation de David Aymonin, directeur du Service de l'information scientifique et des bibliothèques de l'EPFL, au séminaire du groupe Architecture de la Ligue des bibliothèques d'enseignement et de recherche (LIBER) : « *La majeure partie du programme est logée dans un rectangle d'un niveau au rez-de-chaussée (env. 180*120 m²), à hauteur variable, avec quelques locaux annexes et un parking en sous-sol. Un grand nombre de patios ou jardins intérieurs amènent la lumière à l'intérieur de cette grande « galette ». La toiture est constituée d'un voile léger, sur piliers très fins en acier et les façades sont très vitrées. Il n'y a pas de trame régulière de construction* ». La bibliothèque multimédia est le cœur du centre et occupe 6160 m² sur 14 375.

- Mais tous les centres ne relèvent pas de nouvelles constructions : ils peuvent être l'aboutissement de **réaménagements** : à l'**Imperial College à Londres**, le rez-de-chaussée de la bibliothèque centrale a été réaménagé en *learning centre* et un « tour » du nouvel équipement est proposé sur le site web.⁴⁰

- A Kingston Hill, les visiteurs de Lille 3 soulignent que *le bâtiment a un caractère architectural peu marqué et n'a pas été conçu à l'origine pour remplir les missions qui sont devenues les siennes ; il a fait l'objet de rénovations partielles et d'extensions successives pour l'adapter*. Lors de cette visite les collègues britanniques ont exprimé leur préférence pour des unités plus réduites, allant ainsi contre un préjugé favorable aux grands « *open spaces* », qui peuvent générer des problèmes de sécurité incendie et de bruit.

3.2. Les espaces intérieurs

La flexibilité et la polyvalence des espaces sont une caractéristique des *learning centres*. Toutefois, comme l'indique le document du JISC, la pluralité des fonctions à remplir rend indispensable une vision claire de chaque zone. La couleur (des sols, de la signalétique, des mobiliers...) est un élément distinctif fréquent, notamment à Sheffield et à Glasgow.

La multiplicité des types d'espaces se prête à la multiplicité des usages : travail individuel ou en groupe, avec des salles de groupes de différentes capacités.

SALTIRE CENTRE,

diversité et modularité des espaces, forte présence d'outils informatiques performants et faciles d'accès, et autorégulation sont les maîtres mots



Par exemple sur un même plateau : travail individuel, travail à plusieurs sur places banalisées, travail à plusieurs dans un espace partiellement cloisonné ; travail à plusieurs sur grand écran partagé

⁴⁰ <http://www3.imperial.ac.uk/library/aboutthelibrary/central>

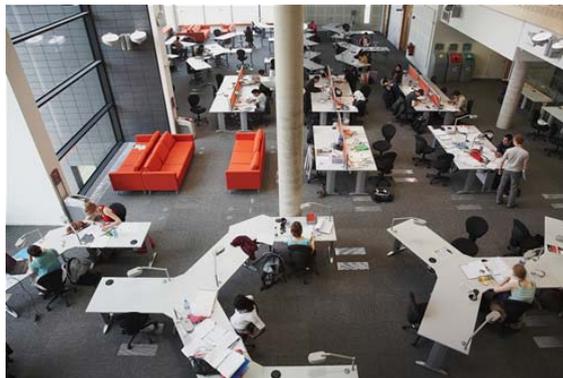
« Nourriture et boissons sont autorisés dans les salles. On trouve en outre à tous les niveaux des espaces de convivialité et de détente avec des supports d'information variés. Des aménagements permettent de profiter d'espaces cloisonnés sans être fermés pour travailler seul ou à plusieurs, toujours avec l'apport de moyens informatiques importants : on trouve des sortes de tentes et d'igloos (gonflables) avec des tableaux, et de grands écrans sur roulettes, connectables à un portable. Les igloos servent également aux bibliothécaires pour recevoir des usagers individuellement ou en petits groupes pour une aide individualisée ou des mini-formations. »⁴¹

A Kingston, avec des espaces plus réduits, on trouve « une offre « graduée » de places assises, équipées ou non, individuelles ou collectives, en particulier grâce à l'aménagement de box vitrés pour de petits groupes, avec câblage, vidéoprojecteurs....La graduation passe aussi par un « zoning » manifesté par une signalétique donnant les règles d'usage ». ⁴²

L'Information Commons de Sheffield offre notamment, outre plus de 1300 places et 13 salles de travail en groupe, un *Flexispace* composé de chaises, tables et écrans sur roulettes (dont un écran géant), qui s'adapte en fonction des besoins. Des prises de courant dans les planchers permettent les connexions.

La signalétique joue en effet un rôle essentiel et désigne notamment des espaces de travail individuel au calme « *individual quiet study only* », ou, a contrario, des espaces de groupes : « *group study* ». Elle facilite une auto discipline qui semble assez bien fonctionner. La question des téléphones portables reste néanmoins sensible.

UNIVERSITE DE SHEFFIELD – espace d'étude silencieuse



⁴¹ Photos et propos d'Isabelle Kratz, directrice du SCD de L'Université Pierre et Marie Curie. Visite du Saltire Centre. Décembre 2008

⁴² Remarques de Hugues Van Besien. Visite du SCD de Lille 3 à Kingston en juin 2009.



La signalétique permet également de mettre en lumière la distribution des espaces par grandes fonctions. Selon les missions et services précédemment décrits, les espaces sont au minimum la combinaison d'une documentation imprimée et électronique, d'espaces et services de formation et support pour les technologies de l'information, d'équipements audiovisuels. Les cafés, cafétérias, voire des restaurants, sont très fréquemment associés aux espaces, avec présence de nombreux postes informatiques. Au Saltire Centre, le *Learning cafe* de 600 places, ouvert en 2001 a été le point de départ du programme. Éventuellement, des locaux sont prévus pour des expositions. L'intégration de salles de cours, de formation, de séminaires, le plus souvent réservables, est courante.

L'organisation des espaces, structurée par les disciplines, peut être associée à des modes de travail : par exemple sur un des centres de Kingston, le site de Penryhn Road, le 1^{er} étage est celui des sciences humaines et du cinéma, associé à une zone calme (*quiet study*) ; le 2^e étage regroupe les collections de sciences et technologie, et il est destiné au travail en groupe (*group study*) ; enfin le 3^e étage, celui des sciences économiques et sociales, est une zone silencieuse (*silent study*). On y trouve également un espace avec accès codé, réservé aux étudiants avancés.

Une coupe des étages est présentée sur le site web de l'Imperial College à Londres⁴³, et montre la combinaison selon les étages de l'offre de disciplines et d'espaces plus ou moins silencieux, avec le trio : *group study*, *quiet study*, *silent study*, cette dernière zone correspondant au dernier étage. (Voir la copie de cette coupe en annexe).

A Lausanne, le programme du *Rolex learning centre* répartit les collections entre des ensembles en libre accès structurés par disciplines (par exemple 57 000 volumes pour les

⁴³ <http://www3.imperial.ac.uk/library/aboutthelibrary/central/studyzones>

mathématiques, 16 500 volumes pour l'architecture, l'urbanisme et les arts...), et range dans des mobiliers compacts accessibles au public des collections moins fréquemment empruntées.

Parmi les évolutions récentes de l'université Kingston, Graham Bulpitt soulignait, lors des rencontres Formist de juin, le rôle du *learning centre* au cœur du soutien à l'apprentissage, avec une accessibilité 24h sur 24. Le dernier espace ouvert, le centre Nightingale, comprend un café éducatif, un centre d'apprentissage flexible, des espaces de travail individuel et en groupe, des postes informatiques, des bornes d'aide et de conseil

Kingston Hill. Centre Nightingale. Café Internet



Le mobilier joue un rôle clé pour la signification et la flexibilité des espaces. Il s'agit souvent de mobilier de création, alliant des atouts esthétiques et fonctionnels : au *Saltire Centre* par exemple, des prises de courant sont intégrées aux bras des fauteuils ; des cellules en forme d'igloos gonflables permettent de créer des écrans sonores.



Sur le même niveau que la cafétéria, un grand espace de convivialité pour manger, discuter, surfer, et même travailler.

On remarquera les « igloos » qui servent notamment aux bibliothécaires pour recevoir des usagers, individuellement ou en groupe, pour une aide individualisée ou des mini-formations. Photo prise le matin : affluence encore faible.

de grands écrans sur roulettes facilitent le travail à plusieurs... A l'ICL des écrans mobiles permettent de reconfigurer les espaces selon la taille des groupes. Même lorsqu'un mobilier standard est utilisé, des combinaisons de tables rondes et rectangulaires ou de chaises empilables vont déterminer des utilisations préférentielles des espaces.

Notons que le plus souvent des documents sur le comportement à adopter dans les centres sont élaborés : code de bonne conduite ; consignes pour les boissons et la nourriture (exemple de la consigne à Sheffield : « *Leave no trace* », et il semble que l'autorégulation fonctionne de façon assez satisfaisante.

4. Comment transposer le modèle ?

4.1. Quelques exemples de réalisations et de projets.

A la date de clôture de l'enquête (octobre 2009), un certain nombre de projets étaient encore en cours de définition. Le rapport témoigne donc d'un état d'avancement qui a pu connaître des évolutions.

4.1.1. *La rénovation de la bibliothèque universitaire de sciences. Université Paul Sabatier. Toulouse.*

Cette opération a été présentée lors du congrès 2008 de l'ADBU à Pau par Sandrine Malotau.⁴⁴ A la faveur d'une reconstruction et dans le cadre du plan licence, plusieurs principes régissant les *learning centres* ont été appliqués, sans que l'étiquette *Learning Centre* soit apposée sur le bâtiment rénové. Le modèle est celui de la médiathèque multimédia et multi usages, notamment inspirée par le centre de ressources de Barcelone.

Le public visé, dans des disciplines scientifiques (12500 étudiants en sciences, et 1500 en STAPS) est celui des étudiants en licence et master. La bibliothèque a été définie comme une « plate-forme d'accès » à un ensemble de services, avec une offre interactive et évolutive, dont une salle informatique de 70 postes. Les deux axes forts sont le soutien à la pédagogie et l'aide à la réussite. Un fonds documentaire de pédagogie a été créé pour les enseignants. Dix salles de travail en groupe et deux salles de cours ou formation sont mises à la disposition des enseignants, pour un suivi individualisé des étudiants et pour les travaux encadrés de recherche documentaire. Cette formation a été conçue avec les enseignants et étendue à tous les étudiants de licence (12h sur tout le cursus). La bibliothèque gère un service de référence sur place et à distance. Un espace de langues a été conçu avec l'UFR concernée : il comprend un fonds documentaire et 14 ordinateurs réservés à l'utilisation d'outils d'auto-apprentissage. Un espace emploi- entreprises a été mis en œuvre en collaboration avec le SCUIO. La logique de partenariats entre services de l'université a donc prévalu dans le projet.

Enfin une dimension culturelle a été introduite avec une salle d'actualité et une salle de culture générale, ainsi qu'une politique d'animation culturelle, en lien avec le service culture de l'université et la Médiathèque José Cabanis.

⁴⁴ Présentation accessible sur le site de l'ADBU : <http://www.adbu.fr>

4.1.2. *Les projets de learning centres de la Région Nord Pas de Calais*

Le site web du Conseil régional du Nord Pas de Calais⁴⁵ présente le concept de *learning centre* et les projets en cours :

« A l'initiative du Conseil régional, un réseau de Learning centres se met en place. Inscrit au Contrat de projets Etat-Région 2007-2013 et au Schéma régional des formations, ce réseau accompagnera, selon les orientations de la Stratégie de Lisbonne, la transition vers une société et une économie fondée sur la connaissance. »

Les deux enjeux majeurs sont définis ainsi :

- *Faciliter l'accès au savoir pour tous : outre des fonds documentaires papier traditionnels, le learning center est organisé autour d'une bibliothèque numérique permettant un accès au savoir sur place et à distance, s'appuyant aussi sur une mise en réseau des lieux- ressources de documentation et d'information. Un dispositif d'accueil et d'accompagnement des différents publics lui permet d'offrir un environnement pédagogique complémentaire aux dispositifs existants de formation initiale et de formation permanente.*
- *Constituer des lieux de recherche et d'innovation dans le domaine de la formation numérique pour s'adapter aux évolutions techniques, pédagogiques et sociales.*

En outre une attention particulière est portée à la *gouvernance* des projets tant sur le plan scientifique qu'opérationnel.

En région Nord-Pas-de-Calais la notion de learning centre a conduit à une réévaluation de la notion de bibliothèque :

- avec *maîtrise d'ouvrage universitaire*, dans le cadre du Plan Campus, respectivement pour les universités de Lille 1 et Lille 3 : Innovation et pôles de compétitivité, Archéologie
- avec *maîtrise d'ouvrage régionale*, en adoptant une logique de centres thématiques : Fait religieux à l'abbaye de Vaucelles ; développement durable et urbain à la Halle aux sucres de Dunkerque.

Un schéma fonctionnel générique des *learning centres* présente trois types d'espaces liés :

- Espaces d'accueil et de convivialité, articulés avec des expositions permanentes et temporaires ;
- Espace *rencontre avec le savoir* (bibliothèque, centre de documentation en libre accès, postes informatiques, bornes d'information) qui s'articule avec deux sous-ensembles :

⁴⁵ http://www.nordpasdecals.fr/enseignement_superieur/learning_centers/intro.asp

l'espace *construction des savoirs* (parcours, tutorat) et l'espace *confrontation des savoirs* (salles de conférences et de cours, lieux de débats).

- Espace de *recherche et développement*, transfert de technologie.

Le public visé est vaste et diversifié : enseignants, étudiants, chercheurs, mais aussi scolaires, jeunes et adultes en formation permanente et grand public, avec un accent mis sur la formation tout au long de la vie. De façon virtuelle, ce sont les 4 millions d'habitants du Nord Pas de Calais qui sont visés.

Cet élargissement des publics et du sens de la formation, ainsi que la notion de learning centre thématique donnent aussi à ces projets une dimension expérimentale.

Le projet de *learning centre Innovation et pôles de compétitivité de l'université Lille 1* s'inscrit dans le cadre du Plan Campus Grand Lille. La bibliothèque universitaire est située au cœur de la cité scientifique et adossée au parc technologique de la Haute Borne.

Une des originalités de ce projet de l'université Lille1 vient de ses *relations étroites avec le monde socio-économique environnant*.

L'interaction souhaitée pour le projet entre recherche, formation et innovation repose sur l'existence de 6 pôles de compétitivité, centrés sur l'innovation avec les thématiques suivantes : le textile (Up Tex), la nutrition et la santé (Pôle Nutrition santé longévité), les transports, et notamment les systèmes intelligents embarqués (I-Trans), le commerce (Picom), la chimie des matériaux (MAUD : matériaux et applications pour une utilisation domestique), l'halieutique (Filière Produits aquatiques). Rappelons que les pôles de compétitivité (71 pour la France) regroupent des entreprises, des centres de recherche et des organismes de formation publics et privés. L'objectif est de créer les conditions du renouveau économique des territoires en mettant au point de nouveaux produits et services.

Le *learning centre* sera composé de trois parties : une bibliothèque universitaire ; un espace de valorisation de la recherche et de l'innovation ; des espaces communs dont une Rue des savoirs et des services mutualisés. Le centre est conçu comme un lieu de visibilité des recherches innovantes et d'échanges entre les acteurs : chercheurs, industriels, enseignants chercheurs, étudiants. Un public plus large est également visé, avec un objectif de diffusion de la culture scientifique et technique.

Le directeur du SCD de Lille 1 relève dans une note de présentation du projet un double objectif :

« *Offrir à un public principalement universitaire une bibliothèque moderne, novatrice, hybride et adaptée à la pédagogie d'aujourd'hui.*

Renforcer les liens entre l'Université, le monde socio-économique et le grand public, au bénéfice de la recherche, de l'innovation et de la formation »,

ainsi que trois défis :

- Faire du *learning centre* un vrai lieu de vie pour y attirer tous les publics,
- Placer la pédagogie, cœur de métier de l'université, au centre du projet,
- Renforcer les liens entre l'université et le monde socio-économique.

Un pré- programme a été établi par le cabinet Aubry et Guiguet programmation. Le document remis en octobre 2008 : *Restructuration et mise en sécurité de la Bibliothèque universitaire. Construction d'un learning center* présente deux scénarios : restructuration + extension neuve, ou construction, avec une priorité accordée au second.

Selon le scénario de construction, le centre intègrera une bibliothèque universitaire de 1000 places environ (contre moins de 700 aujourd'hui), avec plusieurs salles de travail en groupes de jauges diverses, un fort développement des documents en libre accès, et un espace isolable de 100 places pour une ouverture indépendante ; et un ensemble d'espaces mutualisés au service des pôles de compétitivité : lieu de présentation, de vulgarisation, de ressources. Des moyens et équipements mutualisés, dont une salle informatique, des lieux d'expositions, une cafétéria ainsi qu'un auditorium de 350 places seront créés. Une Rue des savoirs sera un élément structurant du programme, avec notamment des salons équipés en vidéo projection, wifi et un espace presse.

Les surfaces utiles estimées sont de 6 587 m² de bibliothèque, 2 702 m² d'espaces de valorisation de la recherche et de l'innovation, 2 275 m² d'espaces communs, soit un total de surfaces utiles de 11 564 m² équivalant à un projet total de 15 000 m².

Un dispositif pédagogique est prévu pour accompagner l'ouverture de ce nouvel outil. Il comprend des services sur place : visites spécifiques des espaces et des expositions pour différents publics (collégiens et lycéens, entreprises, grand public) ; un point métier : « Quels métiers pour l'innovation de demain ? », conçu en lien avec le service concerné de l'université ; des séances d'initiation aux TICE.

Ce dispositif offre également des services à distance, accessibles par un portail unique, tels que l'offre en ligne de la production numérique de l'université, la bibliothèque numérique, le catalogue de la bibliothèque universitaire.

On perçoit bien dans le projet la logique de convergence des offres et de mutualisation des services.

Le projet de *learning centre* Archéologie, de l'université Lille 3.

Dédié à *l'archéologie et à l'égyptologie*, ce projet associe la bibliothèque universitaire et la Maison régionale de l'archéologie dans un partenariat autour du *learning centre*. La SCET, qui conduit l'étude de programmation, résume ainsi les enjeux de l'opération qui consiste en une restructuration de la bibliothèque universitaire centrale et une extension devant recevoir la Maison régionale de l'archéologie ainsi que le learning centre thématique :

- « Améliorer la qualité du service auprès des étudiants et du fonctionnement interne, avec une mise en valeur des collections ;
- offrir un équipement de recherche de qualité, au rayonnement régional ;
- fédérer les recherches autour de l'archéologie avec un équipement accueillant l'ensemble des partenaires sur ces thèmes ;
- assurer la diffusion et l'accessibilité du savoir au travers d'un learning centre adossé à la MRA, ouvert à tous.

Le centre doit se développer autour des trois axes suivants : l'accueil et l'orientation du visiteur ; la visibilité et l'ouverture des connaissances scientifiques ; la construction d'un dialogue entre spécialistes, acteurs de la société civile et publics divers.

Pour l'université Lille 2 il existe un projet de construction d'une bibliothèque universitaire Santé, avec pour objectif de rassembler dans un lieu unique la documentation santé, en y ajoutant des espaces de convivialité et d'expositions prenant en compte les réformes des études médicales et une ouverture citoyenne sur la ville. Mais il ne s'agit pas à proprement parler d'un *learning centre*.

Le projet de *learning centre* « Faits religieux », sous maîtrise d'ouvrage régionale.

*« Le palais abbatial de l'abbaye de Vaucelles, situé au cœur du Cambrésis..., a été choisi pour être le support de ce futur emblème culturel régional de rayonnement euro-régional ».*⁴⁶

L'aile du bâtiment choisie pour le projet est connue sous le nom de bibliothèque pour avoir abrité du temps des moines quelques 40 000 manuscrits, incunables et livres. Ce projet culturel fort nourrit l'ambition de contribuer au développement du territoire.

Les articles de presse publiés en 2009 pour le lancement de l'opération mentionnent un financement de 5,5 M€ par la région, et un début des travaux prévu en 2010, pour un achèvement fin 2011.

Le contenu du projet est en cours d'approfondissement : les faits religieux seront présentés dans une approche non confessionnelle grâce à des collections, une bibliothèque numérique, des formations, des expositions, des concerts.... Un portail spécifique à ce centre sera élaboré. Un pré-programme répartit les différents espaces et services sur trois niveaux.

A Paris, chacun des deux projets de PRES prévoit un *learning center* : pour le PRES Paris-Cité, le rapport Larroutou mentionne la « création d'un centre de travail et de documentation (*learning centre*) en sciences politiques, sociales et humaines, incluant les sciences juridiques et la gestion. ». Ce centre viserait à « renforcer des actions de support à la formation et à la recherche par la mise en commun d'activités et de services. ». De même le projet du Campus Quartier latin autour de Jussieu insiste sur la formation. Le rapport

⁴⁶ http://www.nordpasdecals.fr/enseignement_superieur/learning_centers/faits_religieux

Larroutourou encourage les établissements, dans sa recommandation no 16, « à préciser rapidement le projet de learning center proposé pour chaque projet de PRES en cours de constitution. »⁴⁷

4.2. Vers une transposition partielle, liée à la stratégie des universités ?

La question de la transposition en France du module *Learning Centre* se pose probablement moins en termes de pays qu'en termes de type d'institution. La conception de la relation formation/documentation représente la clé du succès. Une telle entreprise ne peut en effet aboutir que si elle est au cœur de la stratégie de l'université et donc intégrée au projet d'établissement.

De façon pragmatique, Graham Bulpitt rappelle que l'université doit répondre à la fois à des contraintes financières, aux attentes des étudiants, aux besoins des milieux professionnels avec la place accrue de l'information, du numérique, du multimédia. Le *learning centre* est un moyen de réponse privilégié. A Kingston, un spécialiste de l'information est présent dans chaque faculté pour mieux intégrer documentation et enseignement, et joue un rôle clé de lien.

En France, certains éléments de contexte mettent en œuvre des concepts relevant de la logique des *learning centres* :

-les opérations liées au *Plan licence* mettent l'accent sur l'aide à la réussite, l'élargissement des horaires, le tutorat et favorisent les rapprochements entre services de l'université ;

- les opérations Campus et le développement des PRES favorisent les projets innovants ;

-sous l'angle de l'évaluation, l'enquête en ligne LibQUAL+ (pour *library quality*), enquête de satisfaction créée par l'Association américaine des bibliothèques de recherche (ARL) et comprenant trois axes : les bâtiments, l'information, les personnels, est pratiquée par un nombre croissant de services communs de documentation.

Néanmoins les structures pédagogiques diffèrent d'un pays à l'autre. La directrice du SCD de Paris 6 notait lors de sa visite du *Saltire Centre* : « *Le travail intense des étudiants sur ordinateur tel que nous l'avons observé, travail qui suppose des ressources pédagogiques en ligne, des outils bureautiques largement accessibles, des méthodes pédagogiques axées sur l'autonomie de l'étudiant, ne nous semble pas pour l'instant aussi répandu en France* ».

Comme l'indique Jan Howden, directrice-adjointe du *Saltire Centre*,⁴⁸ *ce centre est une expérience qui ne suit pas de définition a priori. C'est un espace qui ne reproduit pas un modèle ... mais un site très récent, en modifications constantes guidées par le pragmatisme, et qui cherche à répondre aux divers besoins de ses usagers.*

⁴⁷ Rapport de Bernard Larroutourou : *Pour rénover l'enseignement supérieur parisien*. 5 octobre 2009.

⁴⁸ Propos rapportés dans la newsletter Actualités 2009, de l'IFLA, Section Construction et équipement de bibliothèques. Numéro spécial sur les *learning centres*.

Il n'est en effet pas question de transposer intégralement un modèle mais d'adopter **un nombre significatif de critères qui caractérisent ces centres** :

- selon la conception d'origine, un axe prioritaire de soutien à l'apprentissage avec une vision commune de l'enseignement et de la documentation, qui se traduit par un lien étroit avec les enseignants, une intégration dans les programmes d'enseignement et de recherche, une inscription des formations dans les cursus...
- des espaces conviviaux, ouverts et flexibles
- une accessibilité maximale, y compris à distance (horaires étendus, collections en accès libre, ressources numériques, services, wifi...)
- un personnel aux compétences multiples, avec un effacement des frontières entre professionnels, et un regroupement des services d'information dans plusieurs domaines (notion de « *one stop shop* »), ainsi qu'une assistance personnalisée.
- des ressources documentaires (imprimés, documents multimédia, ressources électroniques intégrées dans l'environnement virtuel de l'université...) et des équipements informatiques, de reproduction... en grand nombre

Le site web de la York University à Toronto dresse une liste des critères pour réussir un *learning commons* :

Un espace communautaire d'information en état d'achèvement devrait :

- considérer comme son **objectif premier la réussite des étudiants** en leur fournissant un ensemble de services dans un lieu adapté où les étudiants travaillent ensemble,
- disposer de personnels qui encouragent le débat, la discussion, la **coopération entre étudiants, bibliothécaires, partenaires du centre, enseignants et personnel de l'université**,
- installer **un nombre suffisant d'équipements en technologies de l'information**, incluant des postes informatiques, des imprimantes, des scanners, un réseau sans fil... et d'autres ressources électroniques,
- offrir aux étudiants la **formation et l'assistance à ces technologies**, et attirer l'attention sur les types de ressources électroniques disponibles dans le centre,
- soutenir le développement de la **maitrise de l'information**, sous ses formes physique et virtuelle, pour atteindre plus d'étudiants,
- fournir **un espace de travail accessible et esthétique** incluant des salles de travail en groupe, des espaces de détente et des espaces calmes,
- **s'auto évaluer** régulièrement pour s'assurer qu'il fournit aux étudiants le meilleur service possible,

- enseigner **l'usage responsable de l'information** et alimenter la philosophie des espaces communautaires : libre accès, liberté de l'information et communauté.⁴⁹

Si l'adoption de tout ou partie de ces critères est une condition de création d'un *learning centre*, le facteur le plus déterminant est l'adéquation aux besoins du public de l'université. Un collègue britannique, chargé d'un projet de *learning centre*, interrogé sur l'intérêt des visites d'autres centres, a répondu qu'elles étaient bien évidemment très instructives, y compris pour les écueils à éviter, mais qu'en définitive les choix avaient été faits de façon pragmatique en fonction de sa communauté universitaire et des valeurs partagées de son université.

⁴⁹*A full-realized learning commons should:*

1 Consider success in student learning as its main goal by providing a range of services in a convenient location where students gather to work.

2 Include a staff that facilitates debate, discussion, cooperation and collaboration between students, librarians, Learning commons partners, faculty and staff.

3 Install sufficient information technology, including computers, printers, scanners, wireless...and other digital resources.

4 Offer students instruction and assistance in this technology, and raise awareness about the types of digital resources that exist in the LC.

Conclusion

Le comité britannique JISC (*Joint Information Systems Committee*) a lancé en avril 2009 une campagne intitulée « *Les bibliothèques de l'avenir* »⁵⁰, ayant pour objectif d'engager des réflexions et des débats sur la manière dont les bibliothèques travaillent et dont elles soutiennent l'acquisition des connaissances, l'enseignement et la recherche. Cette démarche a été rendue indispensable en raison des défis auxquels elles sont confrontées : réduction relative des moyens coïncidant avec une attente toujours plus forte de la part des utilisateurs. Une des questions clé est l'articulation entre l'espace physique et l'espace virtuel.

Sans aucun doute, le fruit de ces réflexions concerne aussi les bibliothèques françaises à l'heure de leur intégration accrue dans des universités plus largement autonomes, et d'un développement international des réseaux, comme d'une exigence croissante d'évaluation et de performances.

De son côté, Graham Bulpitt insiste aussi sur les enjeux économiques de la création des *Learning centres*. A l'origine des *Learning centres*, on trouve en effet des établissements universitaires confrontés à la nécessité de répondre à l'augmentation massive du nombre des étudiants, en même temps que de faire place à leurs besoins individuels dans le processus d'acquisition des connaissances, et conscientes du bénéfice du travail en groupe.

Mais nous reviendrons en conclusion sur ce qui constitue à notre sens le trait le plus original de ce modèle. Dans un article de fin 2002 intitulé *From Library to Learning Centre*, **l'impact du learning centre dans l'aide à la réussite** des étudiants est défini de la façon suivante :

- *Il permet de disposer d'un vaste ensemble de documents sous des formes diversifiées.*
- *Il offre un environnement conçu pour soutenir une diversité de styles d'apprentissage, depuis l'enseignement traditionnel jusqu'aux présentations multimédia et aux travaux de groupe.*
- *Il donne un accès maximal aux ressources par des horaires d'ouverture étendus et par un environnement virtuel d'apprentissage.*

Au-delà de son intérêt économique (concentration des moyens permettant une forte optimisation des services), **l'intérêt du modèle de Learning centres réside principalement dans une vision plus globale et plus intégrée de l'acquisition et de la diffusion des connaissances (enseignement, documentation, recherche) face au modèle traditionnel séparant d'une part approche pédagogique, d'autre part fourniture d'informations et de documents pour la bibliothèque universitaire.** Cette vision réduit les cloisonnements entre la fonction documentaire, la fourniture de technologies, l'auto-formation.

⁵⁰ <http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/campaigns/librariesofthefuture.aspx>

Dans un grand nombre de pays, le succès de ce modèle semble avéré, en tout cas dans des filières sélectives : les retours d'expériences démontrent une appropriation quasi immédiate des lieux et des services. Dans un article du *Guardian-Education* rédigé après l'ouverture du *Saltire Centre*, Tom Finnegan, directeur du « *learning support* » et responsable de la bibliothèque, constatait que cette nouvelle forme de service s'était traduite par une fréquentation nettement accrue de la bibliothèque, et insistait sur la lisibilité immédiate des *learning centres* : « *Pourquoi les étudiants devraient-ils comprendre la structure de l'université pour accéder aux services* » ? L'offre de ressources et de services, bien lisible, dans des lieux conviviaux avec une prestation de guichet unique représente un atout pour la réussite.

Compte tenu des contextes universitaires et statutaires différents, une transposition à l'identique de tel ou tel projet n'est ni réaliste ni souhaitable. Les responsables des projets britanniques insistent sur ce point : la culture et l'ambition stratégique de chaque université façonnent l'identité de chacun des *Learning centres*. Ceux-ci reposent aussi sur la volonté de concentrer les moyens humains, financiers et architecturaux. Il convient enfin de rappeler que la transposition est à moduler selon la nature de la population visée, et que le modèle s'applique sans doute plus aisément à de nouveaux campus. En premier lieu, l'adhésion des enseignants-chercheurs, tant sur les principes que sur la concentration des moyens, paraît un préalable indispensable.

Le concept de learning centre va exiger de nouvelles formes de gouvernance, car si la bibliothèque est une composante majeure du centre, la notion de service intégré appelle une gouvernance élargie et spécifique, à la fois sur le plan scientifique et sur le plan administratif et financier.

Il est recommandé de prêter attention aux critères qui définissent les Learning centres, à savoir, selon une formulation condensée : le soutien réel à l'acquisition de connaissances garanti par une liaison avec les enseignants dès la conception du projet ; des espaces conviviaux, ouverts et flexibles ; une accessibilité maximale en termes d'horaires et de ressources ; des facilités d'usage à distance ; un personnel polyvalent et un regroupement des services ; des ressources documentaires et des équipements nombreux et renouvelés.

Sans aucun doute, les *Learning Centres* devraient trouver leur équivalent en France, mais aussi dans la langue française. L'adoption de ces critères permettrait de qualifier les projets concernés de **centres de ressources pour l'information et la recherche** ou de **centres de promotion de la connaissance** et de constituer une vraie amélioration majeure du service rendu et des performances des universités françaises.

Suzanne JOUGUELET

Annexes

Annexe 0 : Sources et contributions

Annexe 1 : Références

Annexe 2 : Schéma fonctionnel des espaces : Rolex Learning Centre, Lausanne

Annexe 3 : Coupe de la bibliothèque de l'Imperial College, Londres

Annexe 4 : Deux tableaux de l'étude de publics 2009, Kingston University LRC.

Annexe 0

Sources et contributions

- **Grande-Bretagne, Suisse, Canada :**

- Graham Bulpitt, directeur du Département des services d'information ; Université de Kingston, au sud de Londres.
- Deborah Shorley, directrice des bibliothèques ; Imperial College, Londres, et Angus Brown, responsable des services au public.
- David Aymonin, directeur du Service de l'information scientifique et des bibliothèques ; Ecole polytechnique fédérale de Lausanne.
- Richard Dumont, directeur général. Direction des bibliothèques de l'Université de Montréal, et Me Diane Sauvé, adjointe au directeur général.

- **France**

- Isabelle Kratz, directrice du Service commun de documentation de l'Université Pierre et Marie Curie : compte-rendu illustré de la visite au Saltire Centre, Glasgow ; décembre 2008.
- Julien Roche, directeur du SCD de l'Université Lille 1 : projet de *learning centre* Innovation et pôles de compétitivité, de l'Université Lille 1.
- Jean-Paul Chadourne, directeur du SCD de l'Université Lille 3, et Hugues Van Besien, adjoint au directeur : compte-rendu illustré de la visite à Kingston Hill, juin 2009 ; projet de *learning centre* sur l'archéologie de l'Université Lille 3.
- Anne-Marie Cubaud et Marie-José Malagola, SCD Lyon2 et Lyon 3 : compte-rendu de visite de Kingston (Centre de Penrhyn Road ; nov 2006).
- Anne-Marie Chaintreau, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. DGESIP-DGRI. Service des grands projets immobiliers.

- **Contributions aux illustrations et à la documentation**

- Corinne Tournier, assistante, Inspection générale des bibliothèques. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.
- Michel Vigoureux, responsable du Centre de documentation de la Direction du Livre et de la Lecture. Ministère de la Culture et de la communication.

Annexe 1

Références

Sélection documentaire :

-Joint Information Systems Committee (JISC):

Designing spaces for effective learning : a guide to 21st century learning space design, Higher Education Funding Council for England (HEFCE) on behalf of JISC, 2006.

http://www.jisc.ac.uk/uploaded_documents/JISClearningpaces.pdf

Libraries of the future campaign:

<http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/campaigns/librariesofthefuture.aspx>

-IFLA, Section Construction et équipement de bibliothèques. *Actualités 2009, no1 : numéro spécial Learning Centers*.

-*Learning spaces*; EDUCAUSE, 2006 : consultable à l'adresse:

www.educause.edu/learningspaces

Voir notamment le chapitre 7: *Linking the Information Commons to learning*, par Joan K Lippincott.

Susan McMullen: *The learning Commons Model. Determining best practices for design, implementation and service*. Sabbatical study. Spring 2007

The information commons handbook: Donald Robert Beagle. New-York: Neal-Schuman Publishers, 2006.

Article récent sur les sites web des Information Commons en Amérique du Nord dans : *The Journal of Academic Librarianship*, volume 35, issue 6, november 2009 : *Surveying the Commons : current implementation of Information Commons web sites*, par Christopher Leeder.(pp 533-547).

Graham Bulpitt, Directeur des services d'information de l'Université de Kingston et créateur de l'Adsetts Centre à l'université de Sheffield Hallam a écrit plusieurs articles sur les *learning centres* et présenté ce concept à de nombreuses reprises. Une de ses présentations récentes, et en français, a eu lieu à l'ENSSIB, en juin 2009, lors des Rencontres Formist, et est accessible sur le site de l'ENSSIB : www.enssib.fr

David Aymonin, Directeur du Service de l'Information scientifique et des Bibliothèques à l'EPFL de Lausanne, est la "cheville ouvrière" du Rolex Learning Center, qui doit ouvrir ses portes fin février 2010. Une de ses dernières présentations a eu lieu lors de la Conférence annuelle de LIBER à Toulouse en juillet 2009. Elle est consultable via le site de LIBER:

<http://www.libereurope.eu>

Adresses de sites web:

Université de Barcelone: Centre de ressources (CRAI) : www.bib.ub.edu/

Florida State University: Scholars Commons:
<http://www.lib.fsu.edu/services/spaces/scholarscommons>

University of South Florida: Faculty Research suite: <http://www.lib.usf.edu>

Georgia Institute of Technology: The Commons: <http://librarycommons.gatech.edu/about/>

Glasgow Caledonian University: Saltire Centre:
<http://www.gcal.ac.uk/thesaltirecentre/services/support.html>

Kingston University London: www.kingston.ac.uk

Lausanne: EPFL: Rolex learning centre: <http://learningcenter.epfl.ch>

Bibliothèque de l'Imperial College London :
<http://www3.imperial.ac.uk/library/aboutthelibrary/central>

Université de Montréal::
exemples de carrefours de l'information: en lettres et sciences humaines:
<http://www.bib.umontreal.ca/SS/carrefour/index.html>
en santé: <http://www.bib.umontreal.ca/SA/carrefour/default.htm>

Conseil régional du Nord Pas-de-Calais :
http://www.nordpasdecals.fr/enseignement_superieur/learning_centers/intro.asp

Sheffield Hallam University: <http://www.shu.ac.uk/services/lits/libraries.html>

University of Sheffield: Information Commons:
<http://www.sheffield.ac.uk/infocommons/visitors>

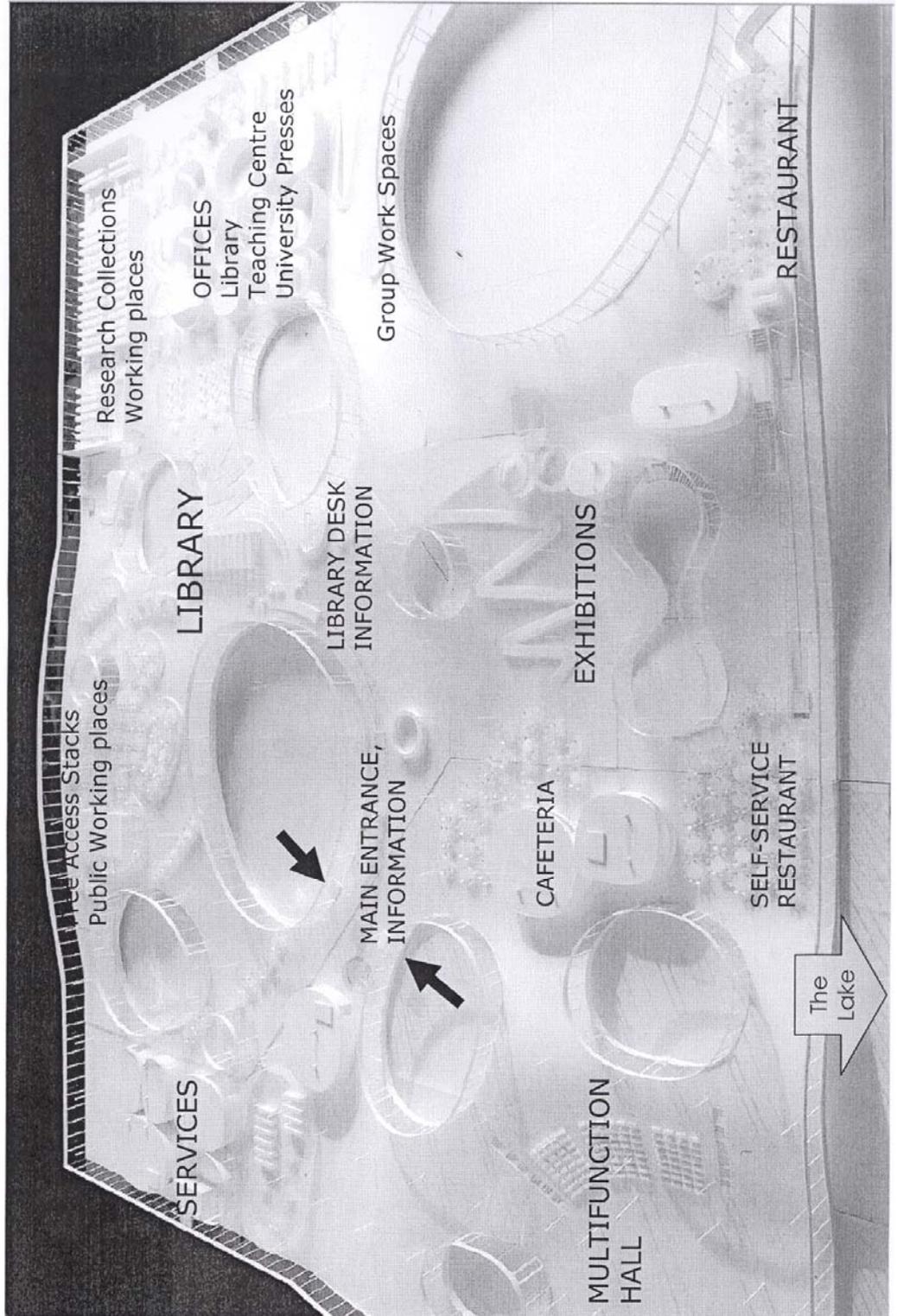
Tilburg University: Montesquieu Learning Centre: www.tilburguniversity.nl/mlc/

York University Libraries (Canada): <http://www.library.yorku.ca/ccm/Home/learning-commons>

Slopes and open spaces as internal landscapes

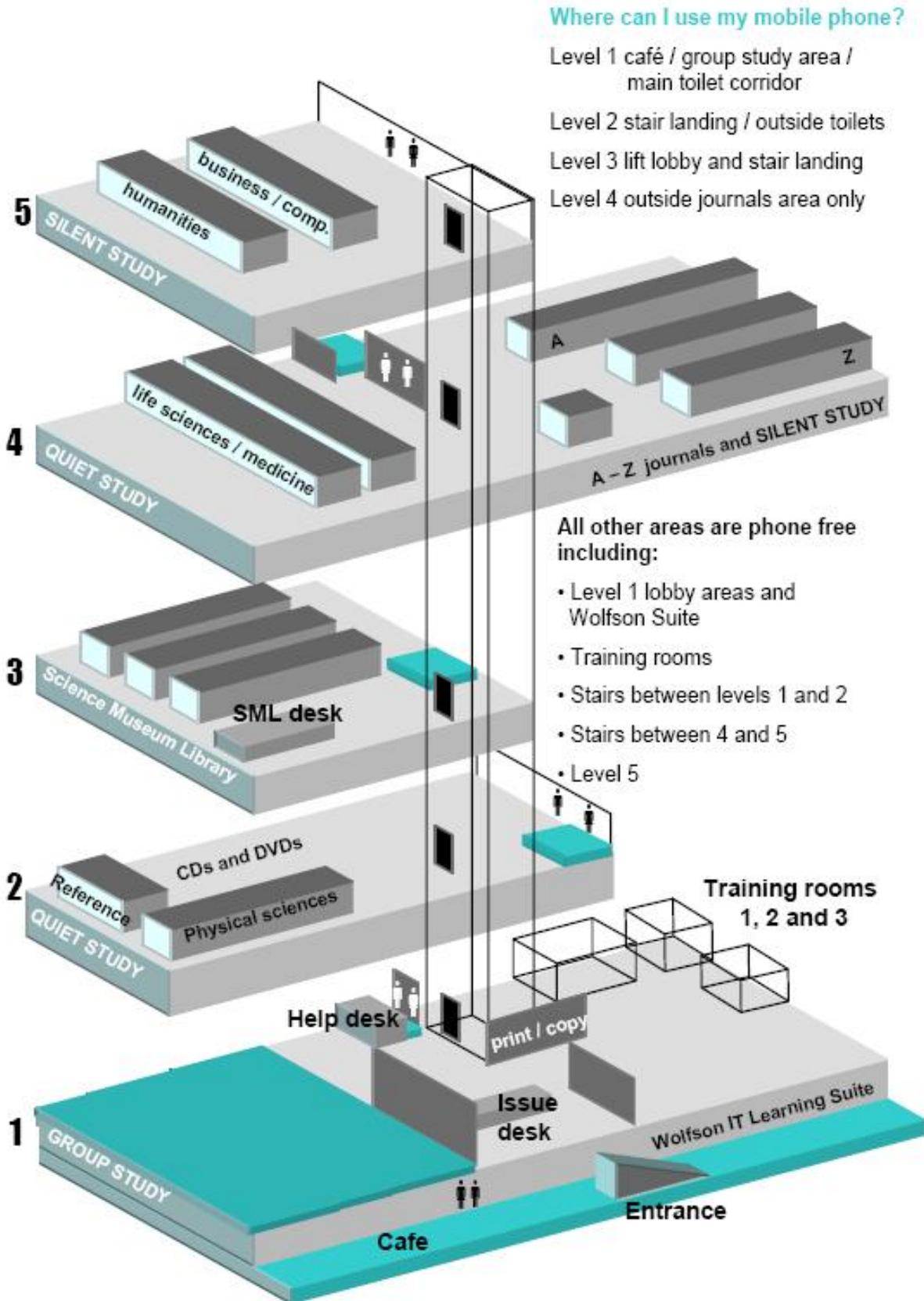
Annexe 2

Rolex Learning Centre EPFL Lausanne



Annexe 3

Bibliothèque de l'Imperial College Londres

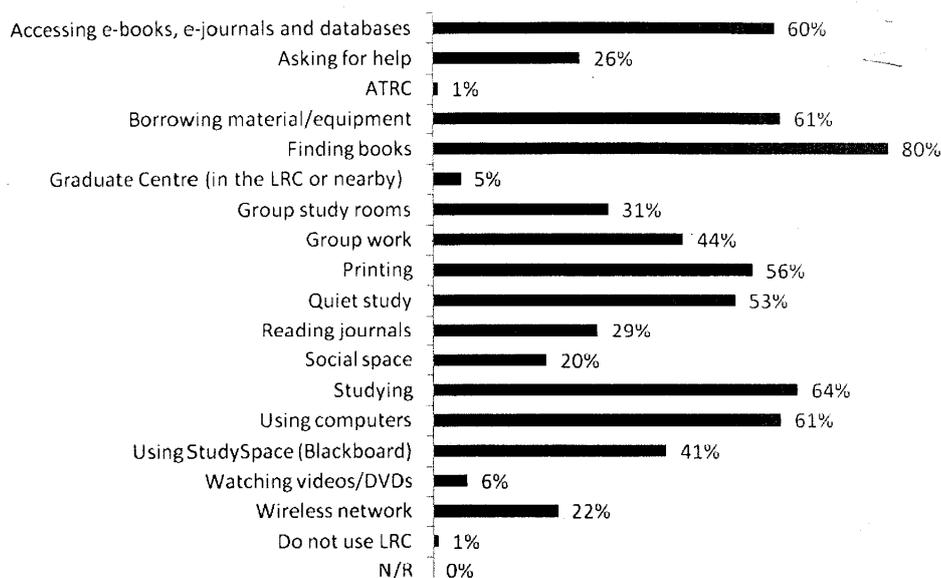


Annexe 4

Université de Kingston Services d'information Résultats de l'enquête de publics 2009 sur les learning resources Centres

What do you use the LRCs for? (Please select any that apply)

Base: 2109



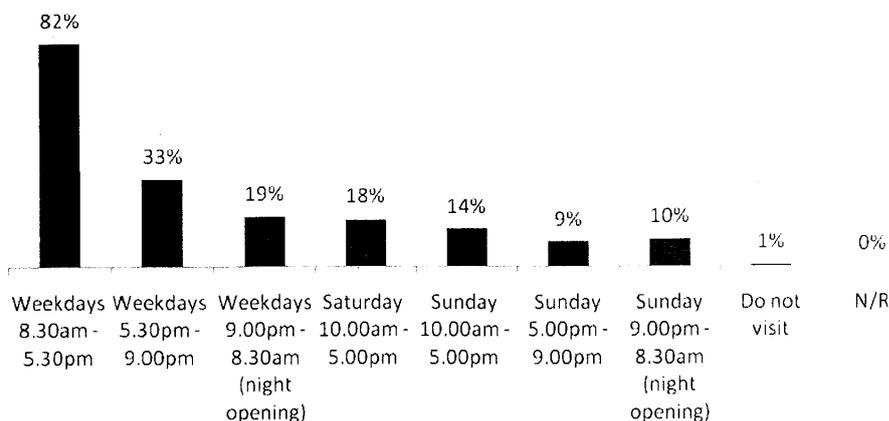
The section also asked students to express their satisfaction with LRCs, IT and Library support:

- 68% of responders either strongly or tend to be satisfied with the IT support that they receive
- 80% of responders either strongly or tend to be satisfied with the library support for their academic needs
- 87% strongly agreed or tended to agree that LRCs provide a good service

39% of respondents visit the LRC daily with an additional 52% visiting at least once a week. The most popular time to visit was between 8.30am – 5.30pm (82%) and there was also usage during night opening (19%) and the weekends.

When do you normally use the LRCs? (Please select any that apply)

Base: 2109



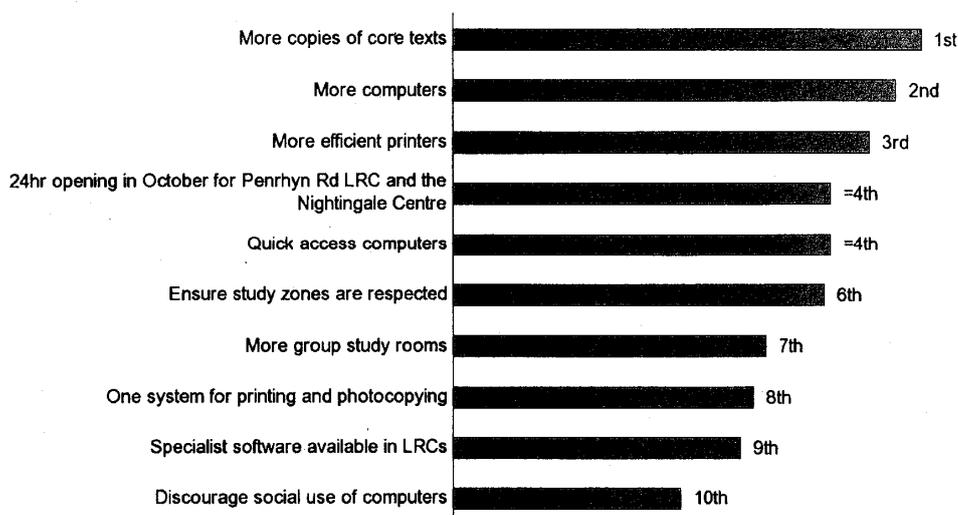
Priorities for the future

The 'priorities for the future' section of the questionnaire uses a sequential paired comparison method which allows the software to rank the importance of 10 statements.

The statements were devised following the focus groups and 1-2-1 interviews and included the main areas that students had identified as needing action or priority. These 10 areas cover different aspects of Information Services resources/services.

The overall priority for students was 'More copies of core texts', followed by 'More computers' and 'More efficient printers'.

Q29 Paired Comparison Statements
Base: 2065



The priorities are also produced by campus, subject and level of student to enable Information Services to target the needs of distinct sets of users.

Next steps

Analysis of the survey data will be carried out from the full report and the information reported to Student Staff Consultative Committees and other University Committees.

This analysis also informs Information Services planning for 2009/10.

Leaflets will be available to students in September informing them of the results of the survey and how these have informed changes to resources/services.