GESTION DE PROJET/ 2019-2020

L'« audit de convivialité » : pour un merchandising des collections à la Bibliothèque Marie Curie de l'INSA Lyon

Auteur(s) : CORDONNIER Capucine, CROQUET Clément, DELANOS Marie, NICOLAS Laëtitia, PFEFFER Laure

Commanditaire : Bibliothèque Marie Curie de l'INSA Lyon
Tuteur Enssib : MICHEL Béatrice

(cc) BY-NC-ND

Sommaire

LETTRE DE MISSION **7**
PRESENTATION DU GROUPE PROJET **8**
Le commanditaire *8*
L'équipe projet *8*
CONTEXTE DU PROJET **9**
Avant le comité de pilotage **9**
Le premier comité de pilotage (22/11/2019) **9**
Décisions autour de la grille *10*
Concernant le questionnaire *10*
Le calendrier *11*
Les préconisations *11*
Après le comité de pilotage **11**
La grille *11*
Le questionnaire *12*
RESULTATS ISSUS DE LA GRILLE **14**
Méthode d'analyse de la grille **14**
Saisie des réponses *14*
Analyse des réponses *15*
Limites *15*
Interprétation de la grille **16**
Mobilier *16*
Ouvrages *22*
Orientation *24*
Accès aux collections *26*
Ambiance *29*
Ce qui revient le plus dans les commentaires *31*
RESULTATS ISSUS DU QUESTIONNAIRE **32**
Déroulé du questionnaire **32**
Limites et biais du questionnaire **32**
Analyse des données **33**
Une bibliothèque appréciée par ses usagers… *33*
… mais des points sont améliorables *33*
Vie pratique et bibliothèque *34*
Collections et usagers *34*
BILAN METHODOLOGIQUE : GRILLES ET QUESTIONNAIRES **37**

(cc) BY-NC-ND

PISTES DE REFLEXION **38**
Peu de besoins en livres ? **38**
Analyse *38*
Que mettre en place ? *39*
La valorisation des collections **39**
Analyse *39*
Que mettre en place ? *40*
Pour un facing réussi *41*
Des collections plus accessibles et plus visibles **42**
La signalétique **43**
A la découverte des collections **43**
Repenser les espaces de la BMC **44**
Résoudre le conflit d'usage ? *44*
Définir la zone de destination *45*
Que mettre en place ? *47*
Tableau récapitulatif **49**
CONCLUSION **50**
BIBLIOGRAPHIE **51**
ANNEXES **55**

(cc) BY-NC-ND

LETTRE DE MISSION

Module "Gestion et conduite de Projet"

FIBE 09

Lettre de mission

- **Établissement :**

Bibliothèque Marie Curie de l'INSA Lyon

- **Proposition de projet :**

La bibliothèque Marie Curie se donne pour objectif d'améliorer, en continu, l'accueil, l'offre de services et l'offre de ressources, en vue de garantir leur adéquation aux besoins des utilisateurs. Pour éclairer cette démarche d'assurance qualité, diverses études tant quantitatives que qualitatives sont régulièrement conduites : http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/enquetes

Les besoins des utilisateurs évoluent et les bibliothèques d'aujourd'hui, outre un lieu de ressources, se transforment également en lieu de vie - on parle de tiers lieux.
Jusqu'à présent nos études ne permettent pas d'évaluer la satisfaction relativement à ces nouveaux usages, l'utilisabilité des lieux et leur convivialité. Aussi nous souhaitons tester de nouvelles approches qui pourraient s'inspirer de celles présentées dans son blog par Nicolas Beudon.

Le projet porterait sur la mesure de la convivialité d'une bibliothèque, de ses services et de ses ressources pour en déduire des améliorations, des préconisations d'évolution.
Cette inspiration prend sa source dans plusieurs travaux :

- http://lrf-blog.com/2019/05/01/realiser-un-audit-de-convivialite-de-vos-espaces/
- http://lrf-blog.com/2019/07/03/les-quatre-dimensions-des-bibliotheques/
- Futurelib à Cambridge : https://www.lib.cam.ac.uk/futurelib https://www.lib.cam.ac.uk/futurelib
- http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0050-009

- **Objectifs et contexte de la proposition :**

Les groupes pourraient être amenés, soit :

- à déterminer une méthodologie pour conduire un audit de convivialité
- à procéder eux-mêmes à un audit de convivialité
- à proposer des préconisations de réorganisation des espaces, des collections

- **Enjeux du projet pour l'établissement**

L'INSA de Lyon se questionne sur la mise en accès de ses collections au sein de la bibliothèque Marie Curie, ouverte depuis 10 ans. Ce questionnement aura des incidences sur la signalétique et donc sur la mise en lumière des services.

- **Nom du responsable de l'établissement :**

Monique Joly
Monique.joly@insa-lyon.fr

- **Nom du porteur du projet :**

Brigitte Prudhomme, Guillemette Trognot
Brigitte.Prudhomme@insa-lyon.fr
Guillemette.trognot@insa-lyon.fr
Téléphone : 04 72 43 81 40

- **Coordonnées postales de l'établissement :**

INSA Lyon, Bibliothèque Marie Curie, 31 Avenue Jean Capelle, 69621 Villeurbanne cedex

Téléphone : 04 72 43 81 40 **Fax :** 04 72 43 85 02

(cc) BY-NC-ND

PRESENTATION DU GROUPE PROJET

Le commanditaire

Les représentants du projet pour la Bibliothèque Marie Curie de l'INSA Lyon sont :

Brigitte PRUDHOMME, directrice adjointe, responsable du pôle collections.

Guillemette TROGNOT, responsable du pôle des services au public.

A ces deux représentantes s'ajoutent deux autres membres du comité de pilotage : Monique JOLY, directrice du SCD de l'INSA Lyon et Arnaud TROLLÉ, chargé d'études statistiques à l'INSA Lyon.

L'équipe projet

Tutrice : Béatrice MICHEL

Le groupe projet s'est réparti les fonctions de la manière suivante :

Cheffe de projet : Marie DELANOS

Responsable des moyens et de la logistique : Clément CROQUET

Responsable du planning et du temps : Capucine CORDONNIER

Responsable de la communication interne et externe : Laure PFEFFER

Responsable de la documentation : Laëtitia NICOLAS

(cc) BY-NC-ND

CONTEXTE DU PROJET

AVANT LE COMITE DE PILOTAGE

Pour célébrer ses 10 ans, la Bibliothèque Marie Curie (BMC) a souhaité faire un point d'étape sur l'utilisation et la perception de ses collections, pour mieux appréhender leur devenir. Pour ce faire, elle a chargé le groupe-projet de mettre en œuvre un « **audit de convivialité** ». Cette méthode a été créée aux Etats-Unis puis a été traduite et adaptée par Nicolas Beudon, ancien conservateur des bibliothèques aujourd'hui consultant spécialisé en expérience utilisateur (UX)[1].

A l'origine, l'audit est une grille d'items sur les différents aspects de la bibliothèque. Il s'agit des « **points de contact** », c'est-à-dire des éléments qui sont en interaction avec les usagers.

Avant le premier comité de pilotage, il a été convenu avec le commanditaire que l'audit se concentrerait sur les collections. Avec l'accord de la BMC, le groupe-projet a décliné l'audit de convivialité de la façon suivante :

- Une grille à remplir, destinée aux experts (professionnels des bibliothèques), définis ultérieurement. Cette grille imprimée devra être remplie sur place par les experts.

- Un questionnaire dirigé vers les utilisateurs de la BMC. Les différents publics ciblés seront décrits plus loin. Le questionnaire a été rédigé sur le logiciel Lime Survey afin d'être envoyé par mail.

LE PREMIER COMITE DE PILOTAGE (22/11/2019)

Le premier comité de pilotage a eu lieu le vendredi 22 novembre 2019. Cette réunion a rassemblé les membres du comité de pilotage, ceux du groupe-projet et leur tuteur.

Le comité de pilotage était composé comme suit :
Monique JOLY, directrice du SCD de l'INSA Lyon,
Brigitte PRUDHOMME, responsable des collections de la BMC,
Guillemette TROGNOT, responsable des services à la BMC
Arnaud TROLLÉ, chargé d'études statistiques à l'Institut Gaston Berger de l'INSA Lyon.

Le groupe-projet était au complet :
Capucine CORDONNIER,
Clément CROQUET,
Marie DELANOS,
Laëtitia NICOLAS,
Laure PFEFFER.

[1] Pour plus d'informations, voir l'article de blog de Nicolas Beudon, *Réaliser un « audit de convivialité » de vos espaces*, http://nicolas-beudon.com/2019/05/01/realiser-un-audit-de-convivialite-de-vos-espaces (consulté le 18/12/2019)

(cc) BY-NC-ND

Béatrice Michel était présente en qualité de tutrice.

Lors du premier comité de pilotage le 22 novembre 2019, la présentation du groupe-projet et les échanges avec le commanditaire ont permis d'éclaircir de nombreux points pour la mise en œuvre effective de l'audit de convivialité.

Décisions autour de la grille

La population des experts a été définie ainsi :

- 10 experts internes, agents de la BMC. Un appel à volontaires sera fait parmi les différents pôles de la BMC. Un équilibrage sera effectué dans un second temps pour une meilleure représentation des pôles parmi les répondants.
- 15 experts externes :
  - 5 vacataires de la BMC
  - 5 membres du groupe-projet
  - 5 experts externes à recruter

La forme et le fond de la grille ont ensuite été discutés :

- La forme de la grille a été validée sans réserve.
- Les questions concernant le mobilier et sa faculté à encourager l'utilisation sur place des collections doivent être étoffées.
- L'ambiance visuelle et sonore doit être questionnée par les items.
- Les items pourront être déclinés par espace selon le choix du groupe-projet.

Concernant le questionnaire

Le groupe-projet venait avec l'idée d'un questionnaire soit papier soit électronique. Après les échanges avec le Copil, il a été retenu que :

- Le questionnaire sera sous format électronique pour des raisons logistiques et un traitement facilité des données. Le logiciel retenu est LimeSurvey.
- Publics concernés : membres de la communauté INSA (étudiants et personnels) et utilisateurs extérieurs inscrits à la BMC. La mailing list des usagers de la BMC sera utilisée pour toucher les publics cibles.

Un questionnaire efficace

Pour avoir le maximum de réponses, le questionnaire ne devra pas dépasser les cinq minutes pour chaque répondant.

Afin d'avoir des données parlantes et en dégager des variables, un minimum de **200 questionnaires** a été posé. Pour atteindre ce chiffre, un plan de communication devra être pensé : création de visuels, déploiement d'affiches, messages sur les réseaux sociaux entre autres.

(cc) BY-NC-ND

En appui à l'envoi du questionnaire par mail, Guillemette TROGNOT souligne la possibilité d'aller à la rencontre des usagers grâce à l'utilisation des quatre tablettes de la BMC.

Le calendrier

5 décembre : début de remplissage des grilles avec un accompagnement du groupe des experts par certains membres du groupe-projet.

- Leur traitement commencera dès la réception par le groupe-projet des premières grilles.

Le lien du questionnaire sera actif jusqu'au **20 décembre**.

Le travail des préconisations commencera la semaine du **16 décembre**, en parallèle du traitement des questionnaires.

Les préconisations

Le comité de pilotage encourage le groupe-projet à ne pas se limiter dans le champ de ses préconisations et à envisager des calendriers de mise en œuvre sur le long terme, notamment pour ce qui concerne les changements de mobilier et le réaménagement d'espaces.

Aucun budget limite n'est fixé pour les préconisations : tout dépendra des résultats des enquêtes.

APRES LE COMITE DE PILOTAGE

A partir de la semaine du 25 novembre, le groupe-projet s'est concentré sur la mise en œuvre des décisions prises lors du premier comité de pilotage et notamment sur les tâches suivantes :

- Rédaction et finalisation de la grille pour les experts internes et externes
- Elaboration du questionnaire
- Plan de communication pour le lancement du questionnaire à destination des usagers

La grille

La grille à destination des experts internes et externes a été rédigée mais finalisée avec quelques jours de retard la semaine suivante, celle du 2 décembre.

(cc) BY-NC-ND

Description succincte

Elle présente 44 items répartis en 5 groupes : mobilier, ouvrages, orientation, accès aux collections, ambiance[2]. Certains items ont été déclinés par étage, dans le but de mettre en avant, le cas échéant, des nuances aux énoncés. De même, certains items proposent une réponse binaire (oui/non) afin d'obtenir un avis tranché. Cependant, la déclinaison binaire de la réponse ne s'est pas toujours révélée appropriée comme nous le verrons plus loin. Certains items nécessitaient un plus grand choix de réponses aux yeux du groupe-projet ; c'est pourquoi 4 réponses étaient proposées. Le choix de proposer 4 réponses a été retenu pour la raison qu'il ne permettait pas de valeur refuge.

Aux items et à leur choix de réponse, une zone libre de commentaire a été ajoutée. Elle offre ainsi la possibilité aux répondants d'argumenter leur réponse ou d'apporter une remarque.

Renseignement de la grille

Le renseignement a été effectué en plusieurs temps, en fonction des disponibilités de chacun des experts aussi bien internes qu'externes. Dans la mesure du possible, le groupe-projet s'est relayé pour être sur place.

Rappel : la date-limite pour remplir les grilles avait été fixée au vendredi 13 décembre.

La grille a été utilisée pour la première fois le jeudi 5 décembre. Trois membres du groupe-projet se sont alors rendus sur place afin de rencontrer les experts internes lors d'un flash-café. Cette réunion informelle a permis au groupe-projet de se présenter, d'expliquer et expliciter son travail. Les agents de la BMC qui étaient présents ont semblé intéressés et les échanges avec le groupe-projet ont été constructifs.

Liberté était donnée aux agents de remplir la grille immédiatement après le flash-café ou plus tard selon leurs disponibilités. Les membres du groupe-projet sont restés à la BMC pour remplir chacun une grille et rester disponibles en cas de questions au sujet de la grille.

Les 2 autres membres du groupe-projet se sont rendus sur place le vendredi 6 décembre accompagnés d'experts externes. Un des membres s'est également déplacé jusqu'à la BMC le jeudi 12 décembre pour accueillir un autre expert externe et recueillir les grilles déjà remplies.

Les données des grilles ont commencé à être saisies dans le logiciel Excel dès le retour des premières grilles, soit le jeudi 5 décembre.

Le questionnaire

La semaine suivant le premier comité de pilotage, le questionnaire à destination des usagers de la BMC a été ébauché par le groupe-projet. Sa rédaction est le fruit

[2] Grille en annexe 1

(cc) BY-NC-ND

d'une fine collaboration entre le groupe-projet et Arnaud Trollé. Elle a nécessité plusieurs allers-retours entre les différents acteurs du projet.

La rédaction du questionnaire était achevée le jeudi 5 décembre et le lien internet a été activé le lendemain vers 11h.

Afin d'obtenir le maximum de réponses – le minimum attendu étant 200 réponses –, la campagne de communication suivante a été imaginée :

- Déploiement des affiches et visuels dans la BMC (ci-dessous, avec déclinaison des couleurs de l'INSA)
- Messages sur les différents réseaux sociaux

Rappel de la date de déploiement du plan de communication[3] : <u>vendredi 6 décembre</u>, date d'envoi du lien du questionnaire par mail aux publics cibles.

[3] Plan de communication en annexe 3

(cc) BY-NC-ND

RESULTATS ISSUS DE LA GRILLE

METHODE D'ANALYSE DE LA GRILLE

Nombre de grilles complétées :

Date	Nombre de grilles rendues		
	internes	**externes**	
05-déc	6	4	
06-déc	9	6	
07-déc	0	2	
09-déc	2	1	
10-déc	1	0	
12-déc	0	2	
13-déc	0	1	**Total**
Total	18	16	**34**

Qualité des réponses : deux grilles sont peu claires, une grille est sans informations de signalisation. Très peu de questions sont restées « sans réponses ».

Commentaires des répondants : ils se répartissent en deux catégories : des précisions sur la question ou la réponse, et des préconisations. Six personnes ont proposé des préconisations *stricto sensu*, cinq internes et un vacataire. Seules quatre grilles ne donnaient aucun commentaire.

Saisie des réponses

Nous avons récupéré les grilles remplies au fur et à mesure. Dans la mesure du possible, nous avons saisi les grilles à deux, toujours les mêmes personnes, pour être plus efficaces, réduire l'interprétation et amorcer la phase d'analyse dès la saisie. Chaque grille a demandé entre dix et quinze minutes de saisie.

Voici la méthodologie que nous avons mise en place :

- Les réponses ont été saisies sur le tableur Excel.
- Une colonne correspond à un item de la grille.
- Chaque grille a été saisie sur deux lignes : une pour les réponses aux questions fermées, l'autre pour les commentaires.
- Chaque grille a été numérotée pour éventuellement pouvoir s'y référer en cas de problème d'interprétation ou d'erreur de saisie.
- Pour chaque grille, nous avons bien repris la date et l'horaire auxquels elle a été complétée.
- Nous avons indiqué la catégorie du répondant : expert interne (INT) ou externe (EXT), et dans la colonne suivante, le pôle (pour les internes) ou le statut (GP pour le groupe-projet, FIBE pour les collègues de la promotion, BIB pour les professionnels extérieurs, VACA pour les vacataires).
- Une personne a complété une grille sans indiquer si elle était externe ou interne. Par recoupement, il pouvait s'agir d'un vacataire ou d'un personnel de la

(cc) BY-NC-ND

bibliothèque ; comme nous avions le nombre annoncé de vacataires, nous avons considéré que cette personne était un interne.

- En cas d'absence de réponse à un item, nous avons saisi un « / », pour indiquer que ce n'est pas un oubli de saisie au moment de l'exploitation des résultats.
- En cas de réponse « hors cadre », par exemple une croix entre « oui » et « non », nous avons décidé de saisir « ça dépend », formule qui prend en compte l'incapacité à répondre de manière binaire mais n'interprète pas trop la réponse.

Analyse des réponses

Afin d'analyser les grilles de manière rigoureuse et la plus objective possible, nous avons appliqué les principes suivants :

- Nous avons décidé de transformer les effectifs bruts en pourcentages, afin de comparer les réponses des experts externes à celles des experts internes puisque ces derniers étaient un peu plus nombreux.
- Une synthèse de l'ensemble des grilles, « synthèse générale », a été faite.
- Une synthèse des réponses, « synthèse particulière », a été faite :
  - Par catégorie « interne/externe » ;
  - Pour les internes, une synthèse par pôle ;
  - Pour les externes, une synthèse par statut.
- Nous avons comparé la synthèse générale aux synthèses particulières et les synthèses particulières entre elles.
- L'objectif de la catégorisation est de tenir compte de différents biais :
  - Les internes, particulièrement les spécialistes des collections, sur le travail desquels nous portons un regard avec cet audit,
  - Le groupe-projet, car celui-ci a d'une part fait une visite critique de la BMC (« rapport d'étonnement ») et d'autre part conçu la grille,
  - Les vacataires, qui sont difficiles à catégoriser, entre experts internes et externes, voire usagers puisqu'étudiants.
- Les commentaires sont de différentes natures, soit une explicitation de la manière dont a été posée ou comprise la question, soit des préconisations. Pour les commentaires donnant des préconisations, le groupe-projet a dû rester vigilant pour garder du recul et ne pas se laisser trop influencer.
- Il a été recherché une éventuelle redondance dans les commentaires sur un même item. Ces redondances ont été croisées avec les catégories afin de repérer d'éventuels débats internes à la BMC.

Limites

Lors du renseignement et de l'analyse des grilles, les limites suivantes sont apparues :

- Les experts internes ont été choisis par la direction de la BMC ; les critères de choix nous ont échappé.
- Sur les 18 internes qui ont répondu, 7 n'ont pas précisé à quel service ils appartenaient. Est-ce un oubli ou une volonté d'anonymisation plus grande ? Cela a de fait restreint l'analyse des réponses par service.

(cc) BY-NC-ND

- Les réponses binaires à certains items n'amenaient pas une subtilité suffisante. « Ça dépend », formule que nous avons retenue quand il n'y avait pas de réponse tranchée (voir *supra*), est difficile à interpréter.
- Faire des réponses générales sur l'ensemble d'un étage a pu poser problème ; c'est un commentaire qui est souvent revenu.
- Les commentaires libres doivent parfois être reformulés pour cause de formulation maladroite ou d'écriture difficile à déchiffrer ou de précisions orales des répondants.
- Les items portant sur les tablettes du haut et du bas n'ont pas été toujours compris : il y a un nombre important de commentaires explicitant la compréhension de la question. En effet, l'incertitude vient du fait que la tablette du bas était positionnée de manière à ne pouvoir y ranger d'ouvrages. Certains ont considéré cette tablette, et d'autres l'avant-dernière du bas, soit la première pouvant accueillir des livres. Partant de cela, on peut se demander s'il faut tenir compte de cette question… ?

INTERPRETATION DE LA GRILLE

NB : Les pourcentages sont donnés à l'arrondi.

Mobilier

Item 1 : Taux de remplissage des tablettes :

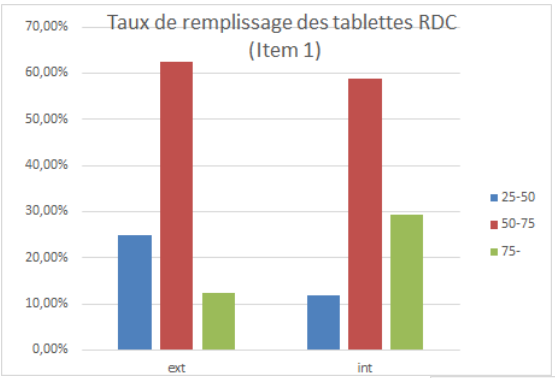
Rez-de-chaussée : Une réponse indique que le taux de remplissage des tablettes est en moyenne de "0 à 25%". En ne tenant pas compte de cette réponse, une petite majorité de répondants (60%) pense que le remplissage des tablettes est de "50 à 75%". Ce taux de remplissage est considéré comme optimum. Cependant les réponses "25 à 50 %" et "plus de 75%" ont été aussi données, chacune par la moitié des répondant restant. La première des réponses correspond à un taux de remplissage insuffisant, la seconde à une impression de trop-plein. Il semble donc que les répondants aient eu du mal à généraliser ce taux de remplissage, et qu'il est compliqué à estimer à vue d'œil. Cela peut être confirmé par le fait que même au sein du groupe-projet, deux ont répondu "25 à 50 %" et trois "50 à 75%". Cela peut être dû aux variations de l'estimation de chacun mais aussi à la ou les rangée(s) où chacun a posé son attention.

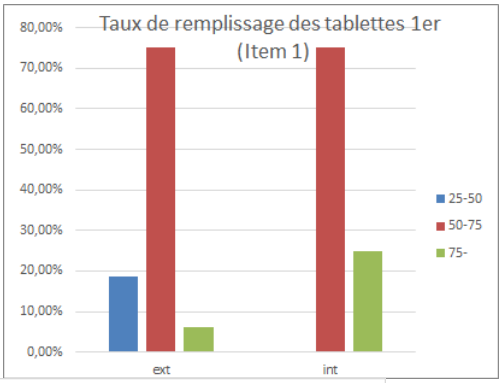
1er étage : Une réponse indique que le taux de remplissage des tablettes est en moyenne de "0 à 25%". En ne tenant pas compte de cette réponse, 75% des répondants ont indiqué que le taux de remplissage était de "50 à 75%". La différence entre internes et externes tient aux autres taux de remplissage ressentis : pour les internes, les 25% restants ont répondu "plus de 75%", quand les externes restants ont majoritairement répondu "25 à 50%" ceux qui ont répondus comme les internes "25 à 50%" étant le groupe des vacataires. Si une majorité de personnes ressentent donc que le remplissage des tablettes est plutôt équilibré, il est intéressant de noter que les personnes travaillant au sein de la bibliothèque ont une plus grosse impression de remplissage que les autres. Cela se vérifiait aussi pour le rez-de-chaussée.

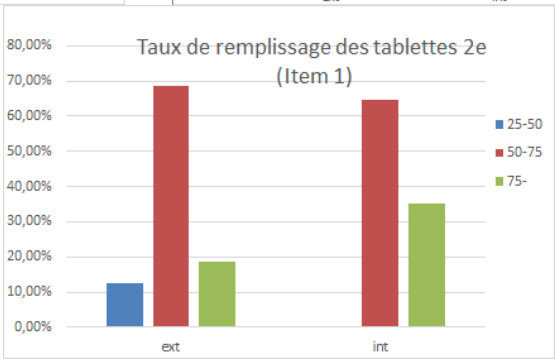
2e étage : Dans les deux groupes, plus de 60% des personnes ont répondu que le taux de remplissage était de "50 à 75%". Là aussi, les internes ayant répondu autre chose ont mis à 35% que le taux de remplissage des tablettes était de "plus de 75%".

(cc) BY-NC-ND

Le taux de remplissage ne fait donc pas consensus, même si une petite majorité dit qu'il est plutôt bon. Cependant presque 40% des répondants la voient trop pleine ou trop vide. Les personnels de la bibliothèque ont plus tendance à la voir pleine que les externes.







Item 2 et 3 : Utilisation des tablettes du haut / du bas :

Les résultats de ces deux items ne peuvent pas être interprétés. En effet, au vu des nombreux commentaires précisant quelles tablettes avaient été prises en compte, il s'est avéré que cet item a été mal énoncé, et que tous les répondants n'ont pas compris la même chose.

Item 4 : Espace entre les tablettes adapté aux formats des ouvrages :

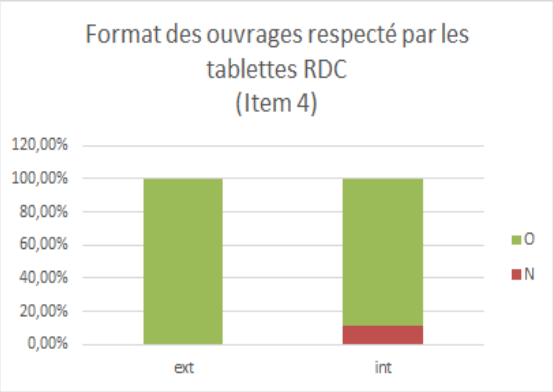
Rez-de-chaussée : Pour la grande majorité des répondants, la réponse à cet item est oui. Une petite minorité d'internes (11%) a indiqué que non. Est-ce parce qu'ils ont connaissance d'un cas particulier, pas vu par la majorité ?

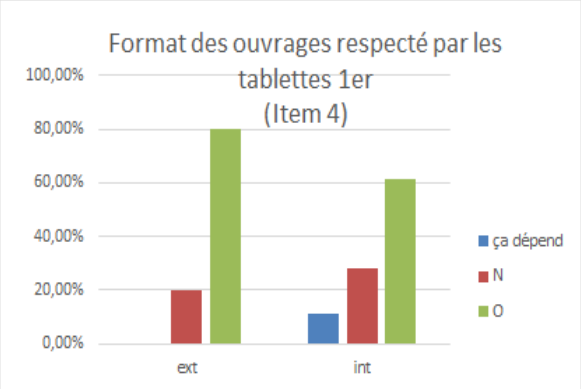
1er étage : Les internes pensent que oui à 61%, les externes à 80%. Les réponses négatives à cet item chez les externes viennent toutes du groupe projet. Chez les internes, les répondants sont moins unanimes et si la majorité donne une réponse positive, il semble que les personnes travaillant au plus près des collections (service Collections ou Service Public) soient plus nuancées. Il est donc là encore fortement possible que si peu d'ouvrages sont concernés, certains, connus des personnes les fréquentant le plus, n'aient pas de tablette adaptée à leur hauteur.

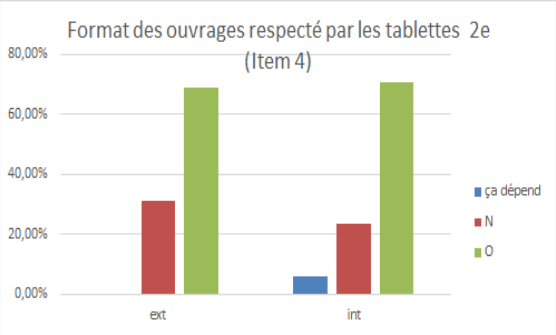
2e étage : Ici, presque 70% des répondants ont noté que oui. Ce oui est majoritaire chez les externes, mais les répondants FIBE et le groupe projet ont répondu que non à 60%. En interne, là encore la plupart des réponses négatives ont été données par des personnes travaillant avec les collections.

Si une majorité de répondants trouve que l'espace entre les tablettes est bien adapté à la hauteur des ouvrages, il semble que plus les répondants sont proches des collections, plus ce oui est tempéré par des « ça dépend » ou des « non ». Il est possible d'en conclure que si la hauteur des tablettes est adaptée à la taille de la plupart des documents, certains sont trop grands pour leur emplacement.

(cc) BY-NC-ND







Item 5 : Hauteur des rayonnages inférieure à 200cm :

La réponse à cette question a été “oui” pour 35% des répondants, “non” pour 59% d’entre eux, et deux personnes ont répondu “ça dépend”. La question était faite pour porter sur les rayonnages principaux, mais il est possible que certains répondant aient également pris en compte le mobilier de valorisation. Sachant que les rayonnages sont bien d’une hauteur supérieure à 200cm, cet item montre qu’il peut être difficile de répondre à des questions de taille / proportion à vue d’œil.

Item 6 : Les rayonnages les plus hauts sont contre les murs :

La réponse à cet item est “oui” pour seulement 9% des répondants. Ceux qui ont répondu “oui” dans le groupe des externes sont les vacataires (1/3) et 11% des internes.

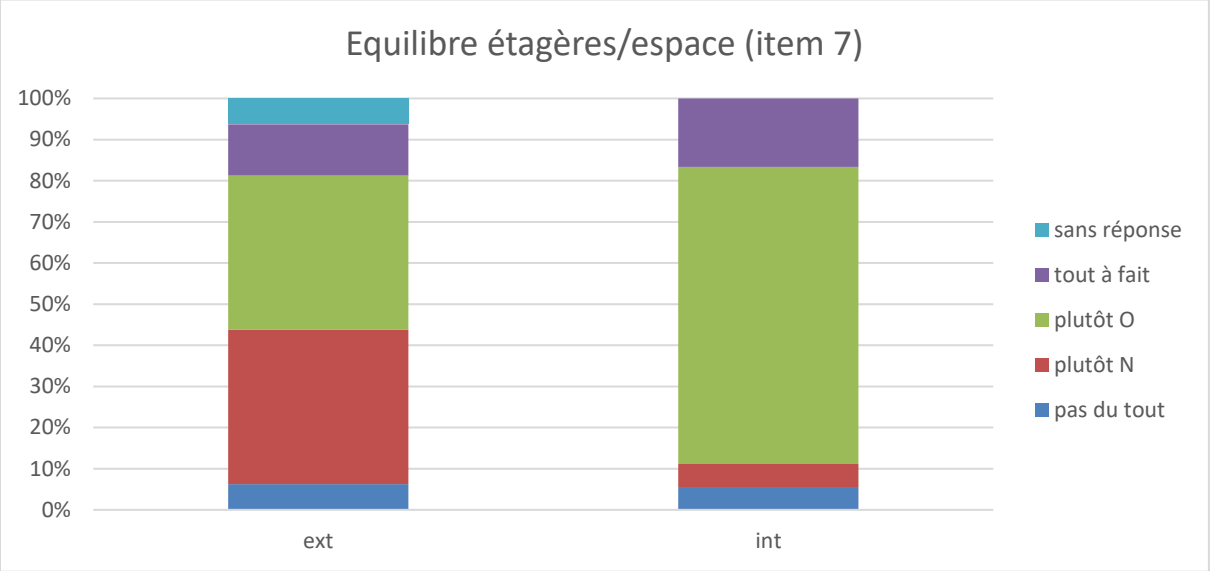
Les quatre personnes n’ayant pas donné de réponse ont précisé que **la question n’était pas pertinente pour la BMC**, ou qu’il n’y avait pas de différence de taille entre les rayonnages, ou qu’il n’y avait pas de rayonnages placés contre les murs. Cet item n’a donc pas fait sens pour tous les répondants. Un commentaire précise qu’il n’y a qu’au 1er étage que certaines étagères sont placées contre les murs.

(cc) BY-NC-ND

La plupart des répondants ont donc considéré qu'il n'y a pas d'étagères placées contre les murs.

Item 7 : Equilibre étagères / espace :

Selon les externes, il y a un **déséquilibre marqué** entre les dimensions des étagères et l'espace dans la bibliothèque.



Item 8 : Largeur des travées :

Exception faite d'un répondant, tous les autres ont estimé que les travées sont assez larges pour que deux personnes puissent s'y croiser.

Items 9 et 10 : Assises à proximité des collections :

Externes et internes notent la présence de places assises à proximité des collections (75%) et la **faible présence d'assises mobiles à proximité des rayonnages** (88%).

Des commentaires précisent que ces assises sont peu nombreuses au rez-de-chaussée mais qu'elles sont en plus grand nombre au 1er étage, et qu'elles sont présentes seulement dans le coin BD (D33) au 2e étage.

Item 11 : Tables de travail à proximité des collections :

Tous les externes et les internes qui ont répondu à cet item notent la présence de tables de travail à proximité des collections.

Un commentaire précise cependant qu'il ressort de l'agencement de l'espace une impression de zonage marqué.

Item 12 : Zones dédiées aux sélections thématiques :

Rez-de-chaussée : La valorisation semble avoir été repérée par les répondants, qui ne sont que 12% à avoir dit qu'il n'y en avait pas du tout. La majorité des

(cc) BY-NC-ND

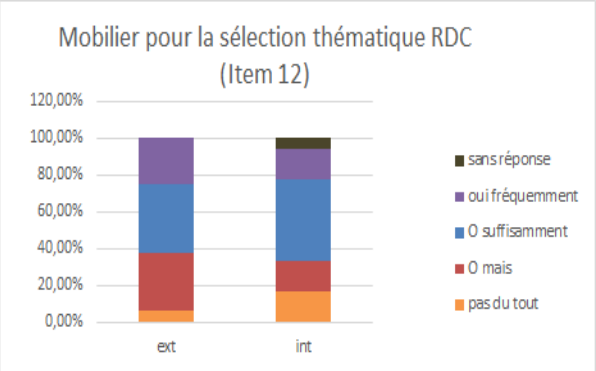
répondants a répondu soit « oui fréquemment » soit « oui suffisamment ». **La sélection est repérée mais n'est pas suffisante** pour un certain nombre d'externes (31% d'externes pour moitié moins d'internes). « Oui suffisamment » a été répondu par 44,5% des internes, ainsi que par tous les vacataires. Le personnel de la bibliothèque est donc plus positif que les répondants extérieurs sur cette question. Il est donc possible que la connaissance et l'habitude de cette valorisation les rendent moins critiques à son égard.

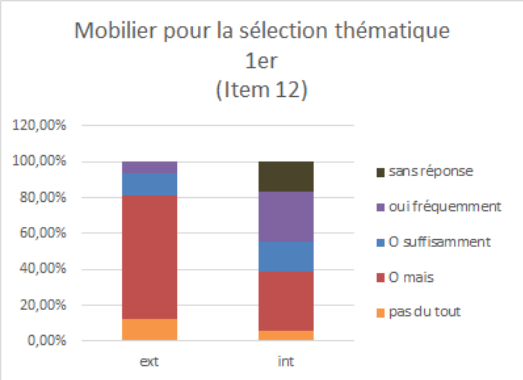
1er étage : La aussi, la sélection est visible, avec cependant beaucoup de « oui mais » (55%) et même une petite minorité de « pas du tout ». Ici encore, les externes sont plus nombreux à émettre un bémol. Il semble donc que la sélection thématique à cet étage soit peu ou maladroitement faite.

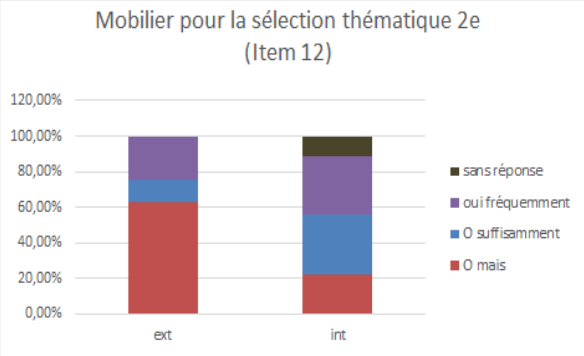
Beaucoup de commentaires apportent des précisions sur cette question. En particulier, si les allèges sont bien comptées comme de la valorisation, les ouvrages présentés ne sont jamais renouvelés et ne sont pas représentatifs des collections. Cinq autres commentaires tournent autour du fait que si certains ouvrages sont mis en avant, il n'apparaît pas vraiment de sélection thématique et que cette sélection est mal répartie et insuffisante.

2e étage : La sélection thématique semble être un peu plus efficace ici, avec 41% de réponses donnant « oui mais » et encore plus du côté des externes (62,5%) que des internes (22%). Ces derniers répondent « oui fréquemment » et « oui suffisamment » (33% pour chaque réponse). Chez les externes le « oui suffisamment » n'a été donné que par les vacataires. Pour un regard extérieur, il y a donc trop peu de sélection thématique.

Cela est confirmé par les quatre commentaires qui précisent le manque de visibilité et le peu d'ouvrages, avec parfois **des espaces de sélection vides**.



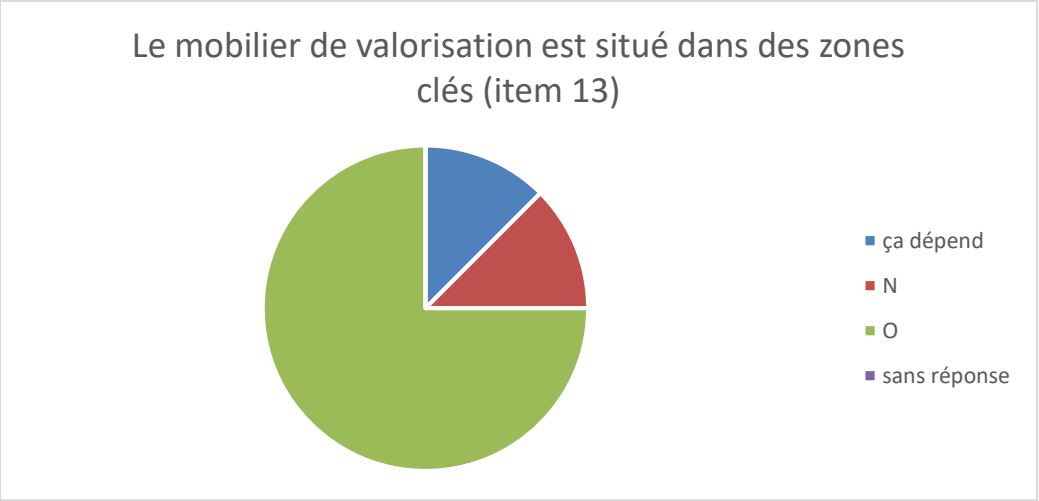




<u>Item 13 : Mobilier de valorisation présent dans des zones clés :</u>

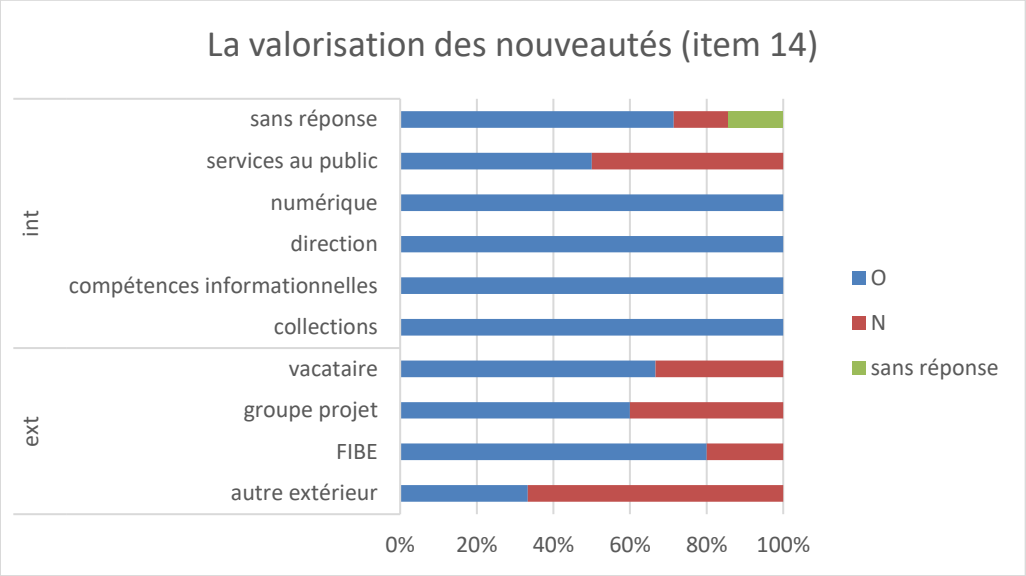
(cc) BY-NC-ND

70% des experts considèrent que le mobilier de valorisation est situé dans des zones clés, mais les 20% qui ont répondu « ça dépend » ou « non » indiquent que des efforts peuvent être faits dans cette direction.



Les commentaires précisent que le mobilier de valorisation existe au rez-de-chaussée mais pas dans les étages.

<u>Item 14 : Identification / valorisation des nouveautés :</u>



Contrairement aux internes, des externes, en particulier les professionnels extérieurs à la BMC, pensent que **les nouveautés ne sont pas assez identifiées et valorisées**.

Les commentaires précisent que les nouveautés ne sont présentées qu'au rez-de-chaussée et pas par domaines. Il est aussi indiqué que leur signalement est peu clair.

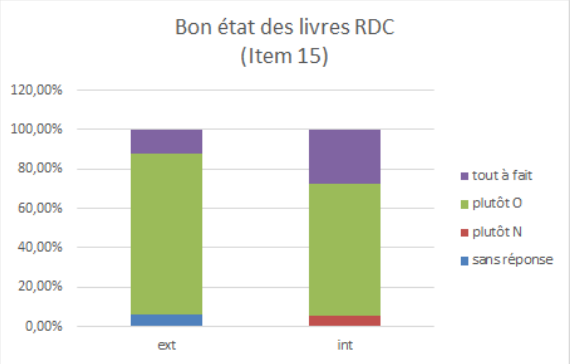
(cc) BY-NC-ND

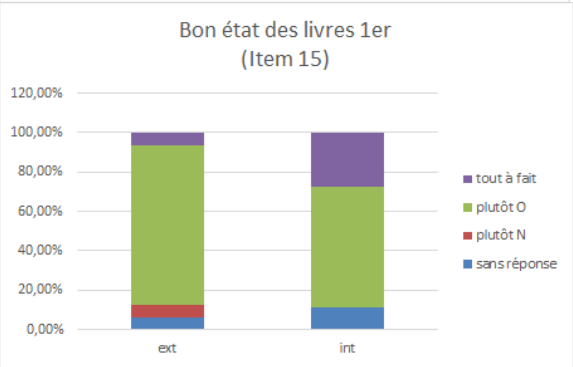
Ouvrages

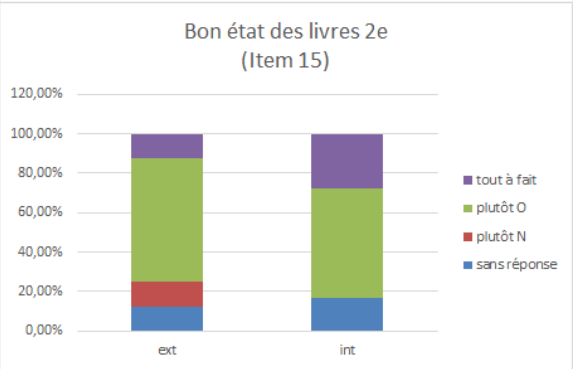
Items 15 et 16 : Etat des ouvrages

La majorité des répondants pensent que les ouvrages ont l'air tout à fait neuf (5,88%) ou plutôt neufs (47,06%).

L'état général des livres est dit plutôt bon à 81%, les internes étant encore plus positifs avec un seul « plutôt non », et 28% de « tout à fait » en bon état.



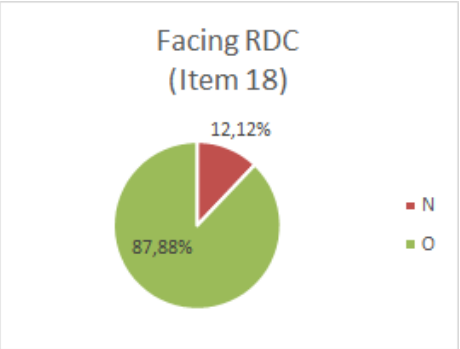


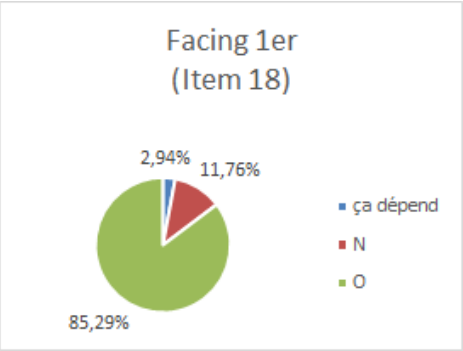


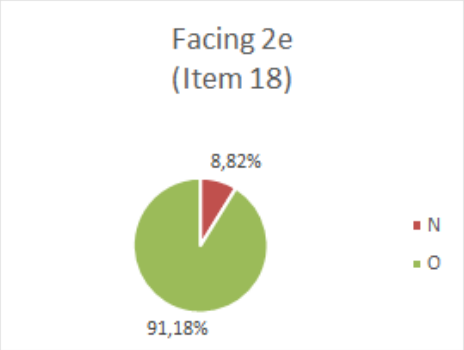
Items 18 et 19 : *Facing* :

Le *facing* est bien repéré à tous les étages, avec une réponse positive à 88% au rez-de-chaussée, 85% au 1er étage et 91% au 2e étage.

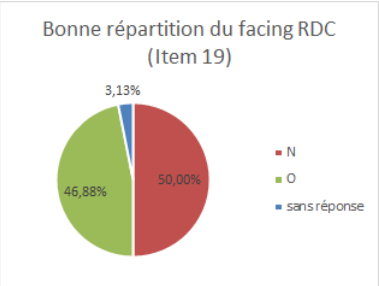
(cc) BY-NC-ND

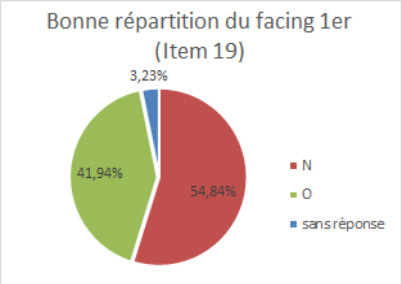


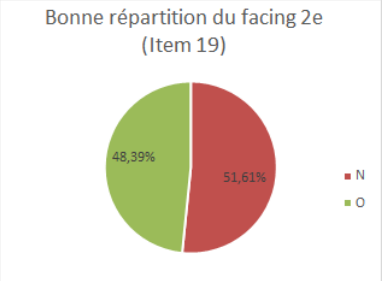




Sur sa bonne répartition en revanche, les avis sont plus mitigés, avec 50% de « non » au rez-de-chaussée. **Parmi les externes, 80% du groupe projet a répondu non et 100% des « autres extérieurs » également**. Il y a donc eu une différence de perception. La même chose se retrouve aux 1er et 2e étages.







Deux commentaires précisent que **beaucoup de présentoirs sont vides**.

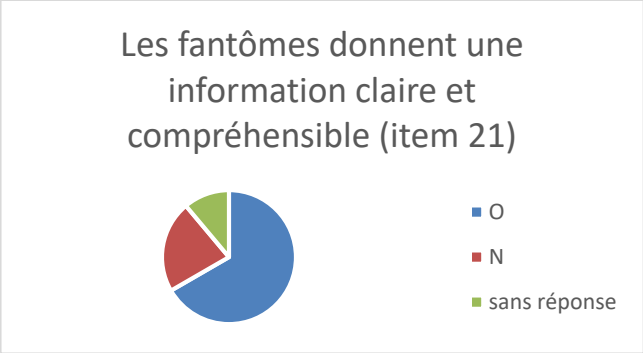
<u>Item 20 : Valorisation des retours :</u>

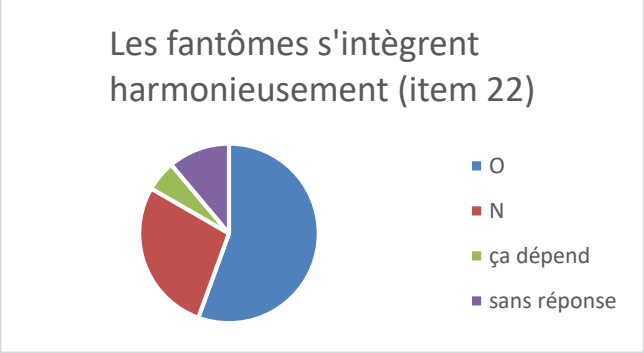
(cc) BY-NC-ND

Moins de 10% des répondants pensent que les retours de consultation et de prêt sont valorisés.

Items 21 et 22 : Les fantômes :

L'immense majorité des externes n'a pu constater la présence de fantômes lors de sa visite, information tirée des commentaires ou de l'absence de réponse. Pour cet item, nous avons donc tenu compte uniquement des réponses des internes. Les deux tiers estiment que l'information que donnent les fantômes est claire et suffisante, et seulement un peu plus de la moitié que les fantômes s'intègrent harmonieusement dans les collections.





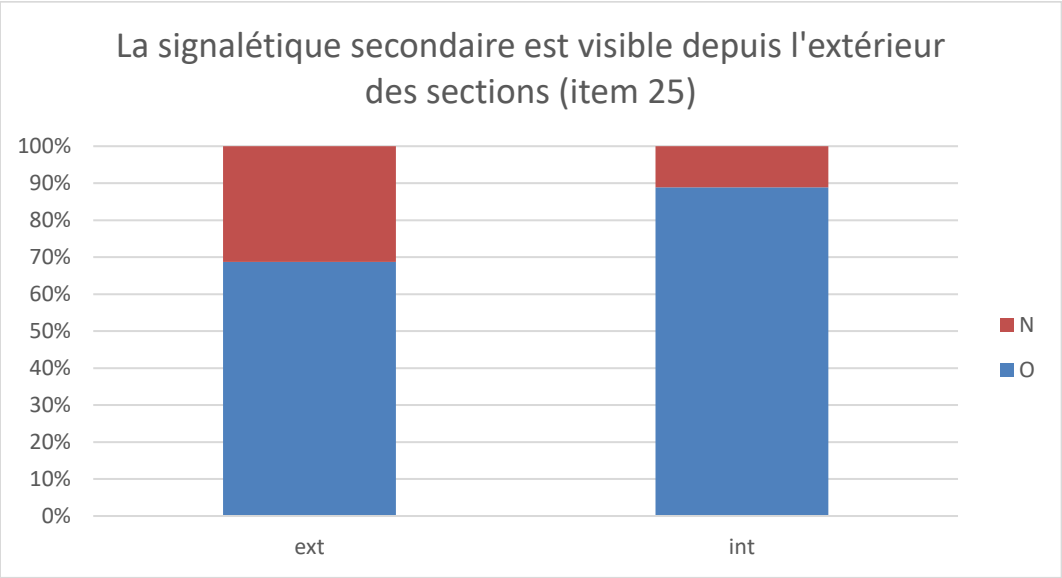
Orientation

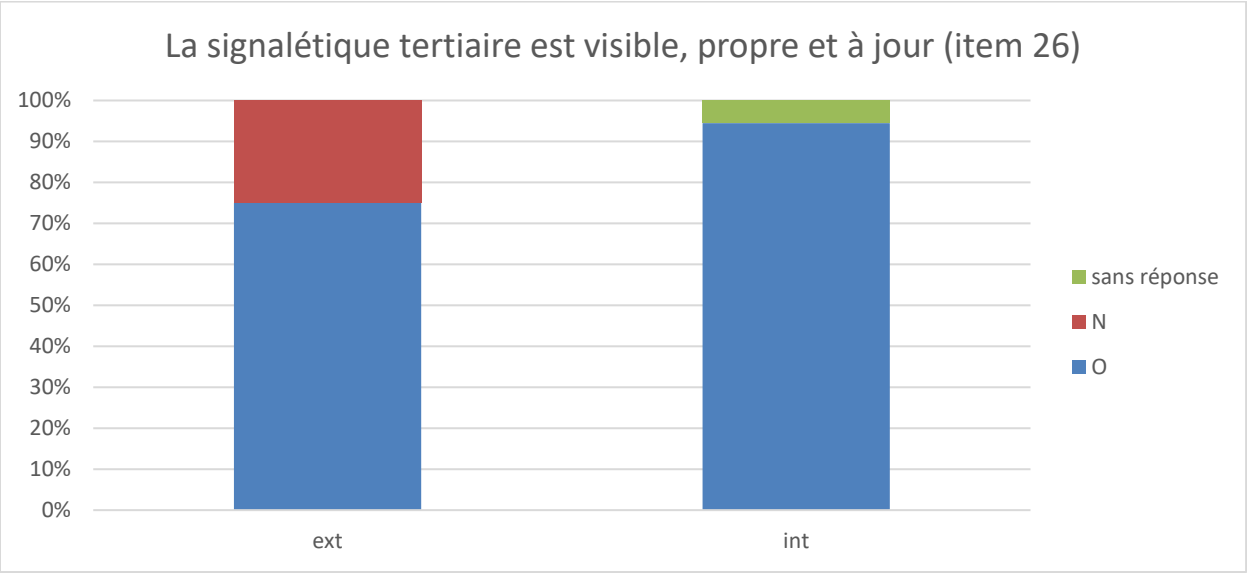
Items 23 à 28 : Signalétique

Plusieurs items portaient sur la signalétique (graphiques 23 à 28) : de la lecture du plan de la BMC aux différents types de signalétique. Les internes et les externes s'accordent à dire, à 75%, que les collections sont clairement localisées sur les plans et entre les différents niveaux de la bibliothèque (signalétique primaire).

(cc) BY-NC-ND

Le consensus entre internes et externes est moins net pour les signalétiques secondaire (les domaines présents dans chaque rayonnage) et tertiaire (les domaines présents sur chaque tablette) ; en effet, pour ces deux items, les externes ont répondu, à 25% et 33%, que les signalétiques manquaient de visibilité alors que les internes ont répondu quasiment à l'unanimité qu'elles étaient lisibles.





On retrouve cette différence entre internes et externes dans l'item portant sur la présence d'éléments visuels dans la signalétique et dans celui sur les distinctions entre les différents types de signalétique (graphiques 27 et 28). **Le travail en cours sur la signalétique à la BMC s'avère effectivement nécessaire.**

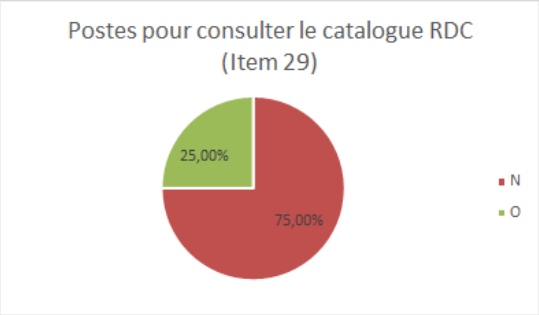
Les commentaires précisent que pour la signalétique primaire, le plan est bien visible au rez-de-chaussée mais ne l'est que peu au 1er et au 2e étage.

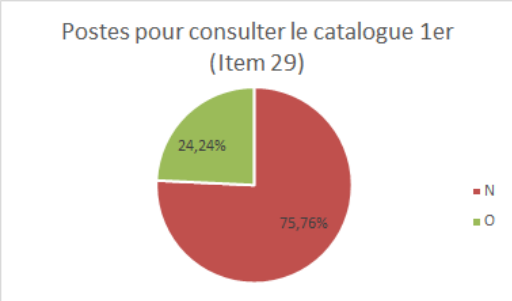
(cc) BY-NC-ND

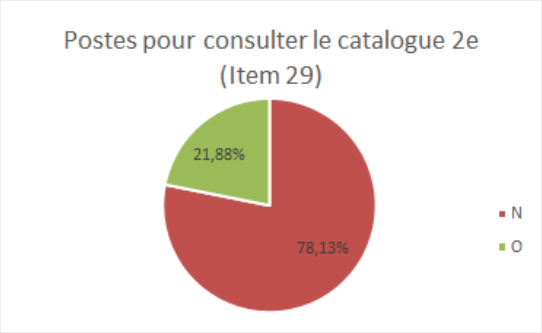
Accès aux collections

Item 29 : Postes réservés à la consultation du catalogue :

Pour la majorité des répondants, il n'y a pas de postes réservés au catalogue, que ce soit au rez-de-chaussée (75%), au 1er étage (76%) et au 2e étage (78%). Il est possible que les autres répondants aient considéré les postes informatiques, où il est possible de consulter le catalogue, comme suffisants.

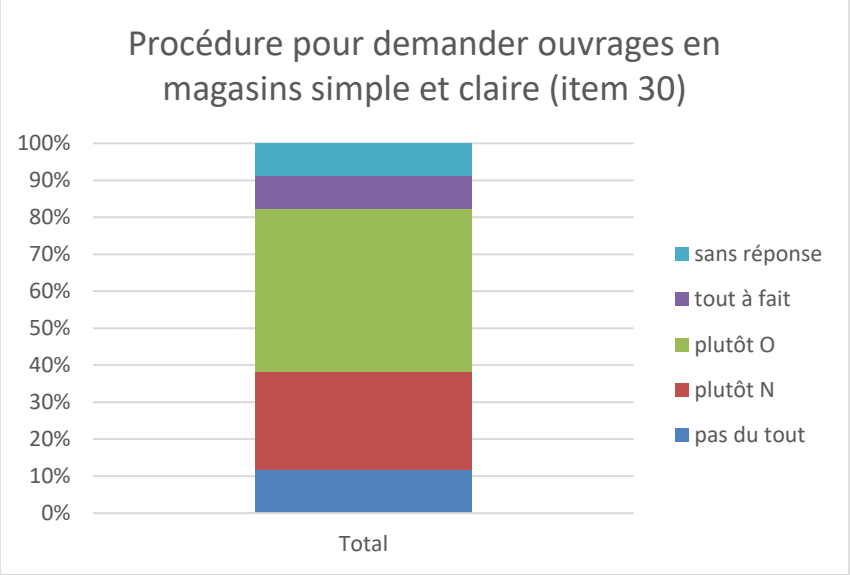






Item 30 : Procédure de demande d'ouvrages en magasin :

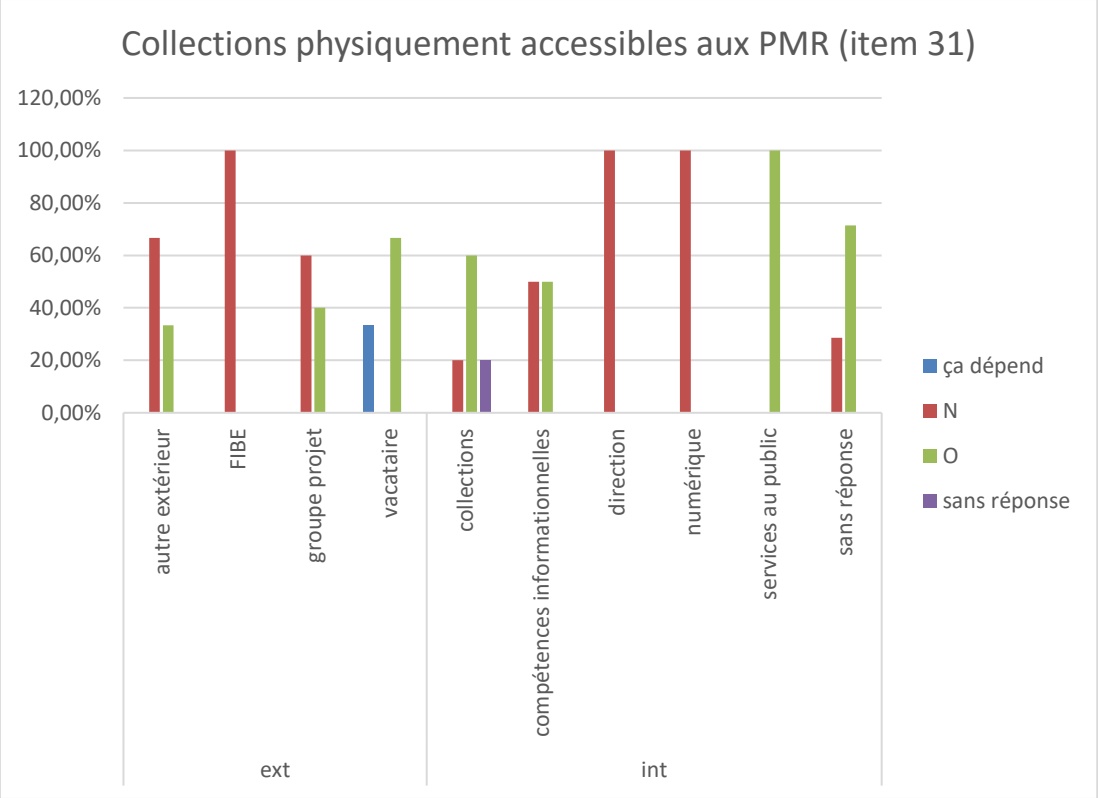
En ce qui concerne la procédure pour demander les ouvrages en magasins, plus du tiers des répondants, internes et externes confondus, trouve qu'elle n'est pas simple ; **c'est une procédure qui peut être améliorée aisément**.



(cc) BY-NC-ND

Items 31, 32, 33 : Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

En ce qui concerne l'accessibilité, les internes et externes sont unanimes pour dire qu'elle n'existe pas pour les déficients visuels, mais **les externes ont été presque deux fois plus nombreux que les internes à considérer que les collections n'étaient pas accessibles aux personnes à mobilité réduite**.



Les commentaires précisent que les dernières tablettes des étagères sont certainement trop hautes.

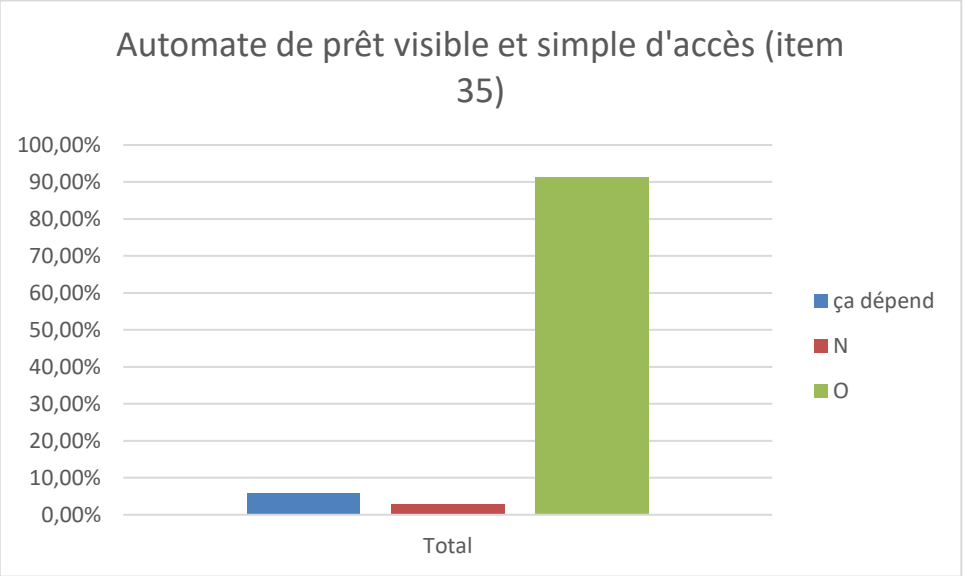
Points positifs concernant l'accessibilité : la présence d'un ascenseur et d'un espace suffisant entre les rayonnages.

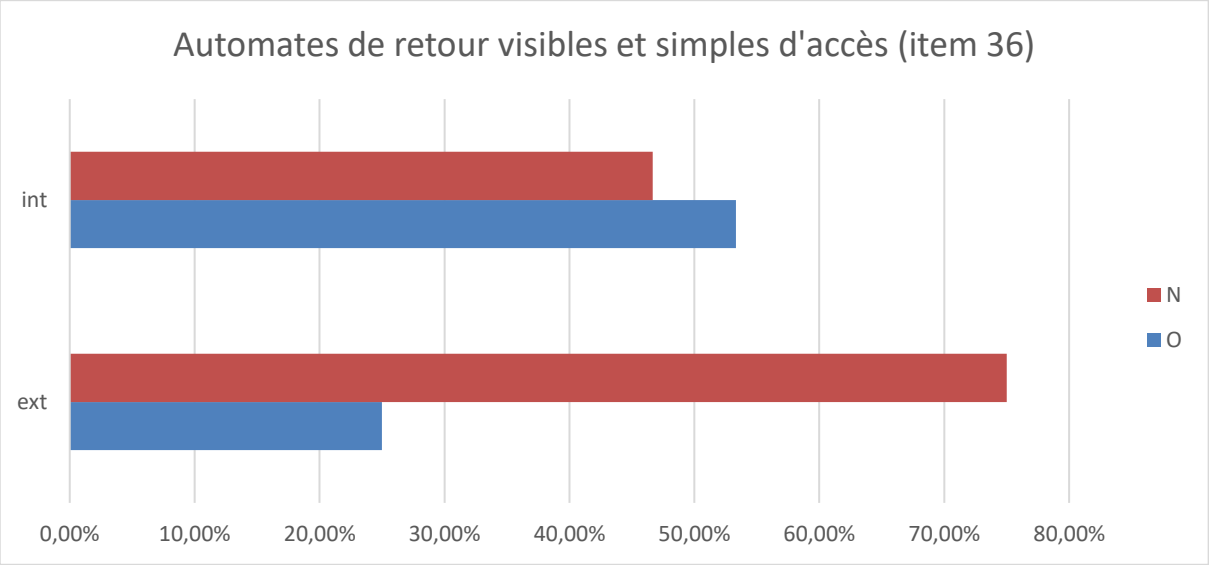
Item 34 : Chariots pour déposer les ouvrages après consultation :

Les répondants disent « oui » à 91%. Les chariots ont donc été bien identifiés.

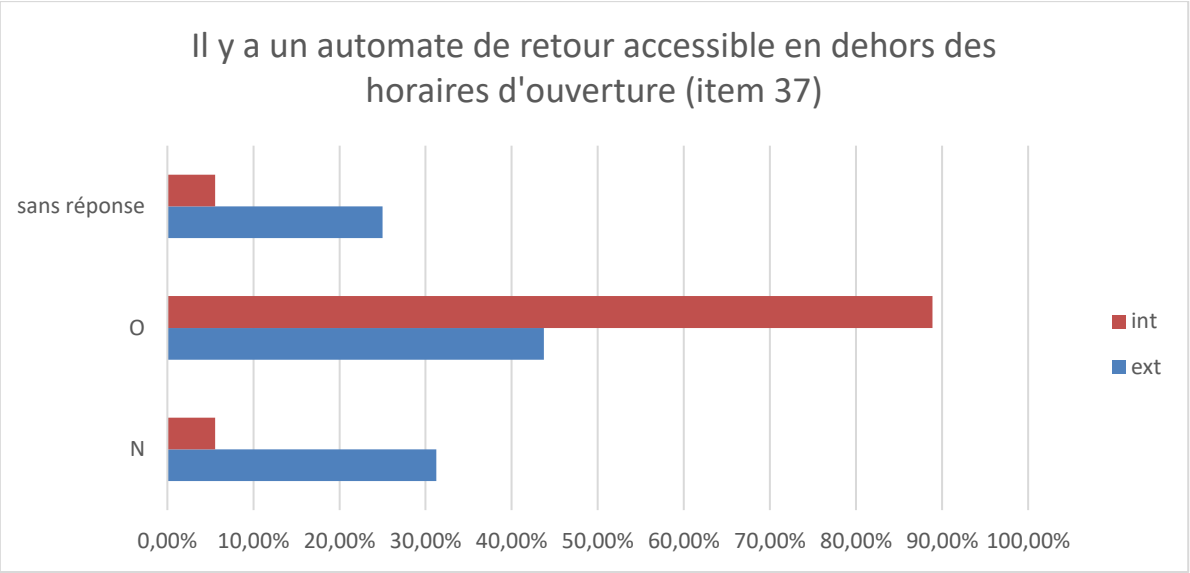
(cc) BY-NC-ND

Items 35 à 37 : Automates de prêt et de retour :





(cc) BY-NC-ND



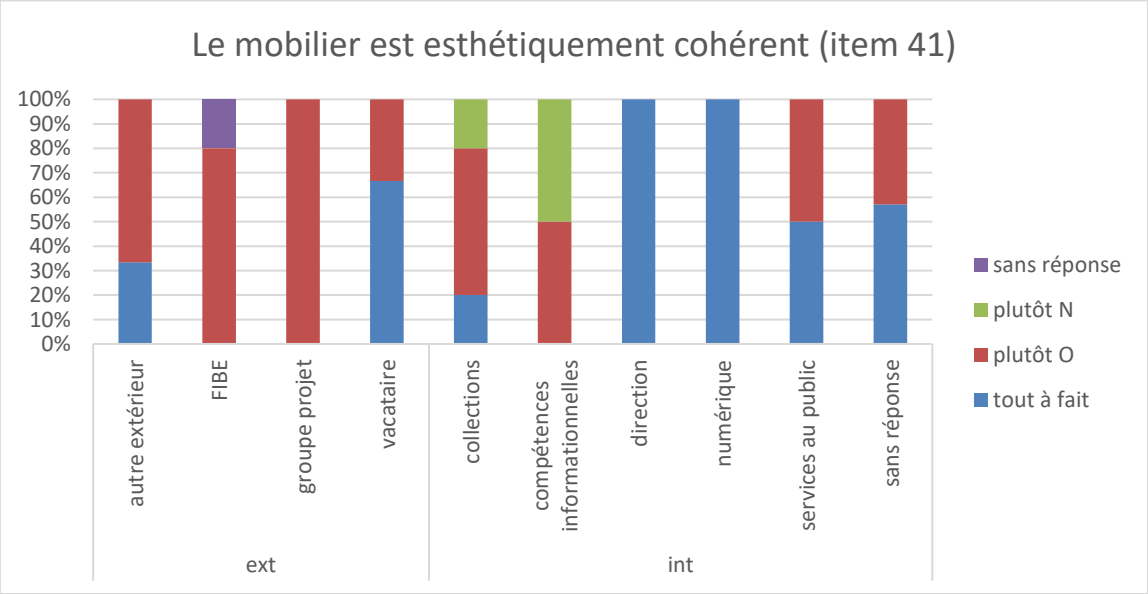
L'automate de prêt au rez-de-chaussée ne pose aucun problème de visibilité et d'accessibilité, contrairement aux automates de retours qui ne sont pas perçus de la même manière chez les externes et les internes : les externes ne sont que 25% à les trouver visibles et faciles d'accès, et 43% à avoir identifié l'automate extérieur accessible en dehors des horaires d'ouverture.

Ambiance

Items 38, 39 et 40 : Eclairage et propreté :

Les réponses aux items portant sur la propreté et l'éclairage indiquent que la BMC est très positivement perçue de ce côté-ci, tant par les externes que les internes.

Item 41 : Cohérence esthétique du mobilier de consultation et de rangement :



BY-NC-ND

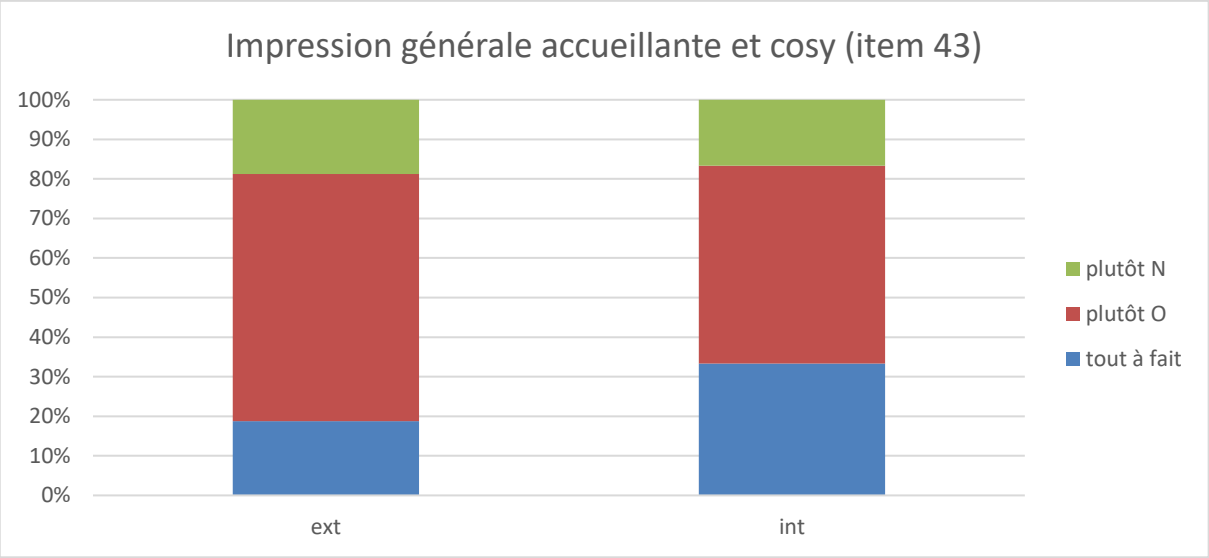
Si les externes et les internes considèrent que le mobilier est globalement cohérent d'un point de vue esthétique, les externes sont un peu plus critiques que les internes, lesquels ont majoritairement répondu « tout à fait » à cette question alors que les externes répondaient « plutôt oui ».

Un commentaire précise que le tout est « *un peu trop « scolaire »* », un autre « *froid* ».

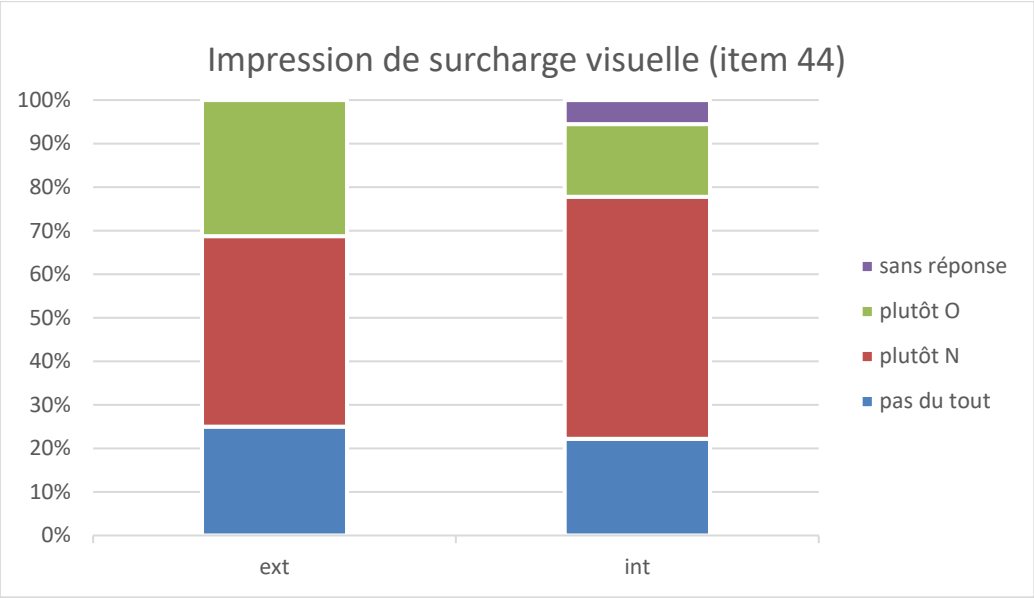
Item 42 : Eléments de décoration :

Un répondant a indiqué « *ça dépend* » et deux autres n'ont pas répondu. Une petite majorité (56%) a répondu qu'il n'y avait pas d'éléments de décoration, mais 35% ont indiqué qu'ils existaient. Ces éléments de décor doivent donc exister mais en quantité ou avec une visibilité insuffisante. Cette question est aussi liée à la subjectivité de chacun.

Items 43 et 44 : Impression générale :



(cc) BY-NC-ND



Si les éléments de décoration sont peu nombreux, l'impression qui se dégage de la BMC est accueillante et cosy, sans surcharge visuelle, avec pour ces items, encore une fois, une vision plus critique chez les externes que chez les internes.

Deux commentaires reparlent du côté froid de la bibliothèque, un autre souligne le peu d'attractivité de la couleur orange. L'impression de surcharge visuelle est surtout donnée par la hauteur des étagères et l'abondance des affiches (cinq commentaires en tout).

Ce qui revient le plus dans les commentaires

des étagères trop hautes (ce qui est aussi un problème d'accessibilité)

le manque d'assises à proximité des étagères

trop peu de valorisation des collections et inégalement répartie dans les étages

les nouveautés notamment ne sont pas mises en avant

trop peu de livres en facing

bibliothèque un peu froide, scolaire

trop d'affiches et d'étagères

(cc) BY-NC-ND

RESULTATS ISSUS DU QUESTIONNAIRE

DEROULE DU QUESTIONNAIRE

Pour rappel, le questionnaire a été élaboré à la suite du premier comité de pilotage. Puisque l'enquête à destination des experts devait être lancée selon le même calendrier, le groupe projet s'est alors divisé en deux - grille et questionnaire - afin de travailler en coopération avec Arnaud Trollé et Guillemette Trognot.

L'outil retenu était LimeSurvey, dont l'INSA possède une licence. L'objectif était que la BMC puisse conserver par la suite les données pour les joindre à ses analyses des publics.

Le questionnaire a été mis en ligne le vendredi 6 décembre pour une campagne d'enquête de 2 semaines. L'objectif était d'atteindre un minimum de 200 répondants afin d'avoir des données significatives. Si le nombre de réponses était faible quelques jours après le lancement du questionnaire, il était prévu de le faire remplir à des utilisateurs par le biais de tablettes le 12 décembre.

Quelques heures seulement après l'ouverture du questionnaire, le nombre de réponses s'élevait déjà à 191 réponses ; la marque finale s'établit à un peu moins de 600 répondants (580 le 20/12 à 13h30). Il n'a par conséquent pas été nécessaire d'utiliser les tablettes.

De ce point de vue, le questionnaire peut être qualifié de succès, comparable aux dernières enquêtes menées par la BMC (332 réponses pour le questionnaire sur la qualité de l'accueil en 2017 par exemple).

L'analyse qui suit doit être lue comme une analyse préliminaire qui ne demande qu'à être développée, notamment en ce qui concerne les indicateurs techniques comme les pourcentages de l'écart maximum. Elle se base entièrement sur le travail d'Arnaud Trollé.

LIMITES ET BIAIS DU QUESTIONNAIRE

Compte tenu du calendrier très restreint du projet et du temps nécessaire au groupe pour s'approprier la méthodologie et les outils, le questionnaire n'a pu être ouvert que sur deux semaines seulement (alors que beaucoup d'enquêtes sont ouvertes au moins trois semaines), à une période particulière (fin d'année), ce qui a pu avoir une influence sur les résultats.

On peut constater un taux de non-réponse parfois élevé pour certains items. Le choix a été fait de limiter le nombre de questions avec une réponse obligatoire afin de laisser le plus possible de liberté aux répondants.

Cela limite la portée de certains résultats, notamment pour la question des besoins en livres pour les études ou le travail. Plus d'un quart des répondants (150 environ) n'y ont en effet pas répondu. Il peut être tentant de les considérer comme peu concernés par les collections, mais également risqué de surinterpréter et de tirer des conclusions hâtives d'un tel chiffre. Les raisons pour ne pas répondre à une question en particulier peuvent être plurielles.

(cc) BY-NC-ND

Le choix du questionnaire électronique signifie que contrairement à des questionnaires papier ou remplis sur tablette à la BMC, beaucoup de répondants ne sont pas dans la bibliothèque au moment de répondre, ce qui peut influencer leurs réponses, notamment pour les questions liées aux collections ou à l'ambiance.

La question « Empruntez-vous des livres à la BMC ? » a été placée en fin de questionnaire pour des raisons de progression logique des questions. Placée plus tôt dans le questionnaire, elle aurait permis de ne poser la question de la facilité pour trouver des ouvrages qu'aux personnes les plus concernées par ceux-ci.

ANALYSE DES DONNEES

Une satisfaction globale vis-à-vis de la bibliothèque ressort de l'enquête : jugée très lumineuse, aux étagères bien fournies, avec des sièges confortables et une ambiance conviviale.

Une bibliothèque appréciée par ses usagers…

Si l'on divise les commentaires libres par sujet abordé, la satisfaction exprimée est la catégorie la plus importante. Elle s'exprime envers :

- La BMC de manière générale, qualifiée d'« *agréable* » par 15 répondants. D'autres la qualifient de « *chaleureuse* », « *importante* », « *précieuse* ».
- Ses services et espaces, notamment les salles de groupe et espaces de détente avec canapés/poufs, jugés « *top* » ; « *<3 les sofas* ».
- Son accueil, avec un personnel jugé lui aussi « *chaleureux* », « *attentif* » et « *toujours en mesure de répondre* [aux] *questions* ».
- Son évolution : « *À l'INSA depuis 5 ans j'ai pu voir une réelle amélioration des services proposés par la BMC, merci pour ça !* » ; « *merci pour vos efforts.*»

Plusieurs expriment ainsi qu'il n'y a « *rien de particulier à changer* », que la bibliothèque est « *très bien comme ça* ».

… mais des points sont améliorables

Un bémol apporté par les commentaires : la température (et notamment le chauffage), jugée excessive par 5 répondants dans leurs commentaires.

Concernant l'ambiance, le vrai point noir c'est **le bruit**, qui ne faisait l'objet d'aucune question spécifique. Plus d'une dizaine de répondants ont ainsi axé leur commentaire final sur ce sujet, qu'il s'agisse :

- Du hall « *où les gens* (…) *ont tendance à oublier d'être silencieux* », « *le hall* (…) *résonne…* »
- Des espaces de travail « *Les étudiants / les usagers sont souvent plutôt bruyants, les personnels n'incitent pas au calme lorsque les étudiants / les usagers font du bruit, parlent ... et parfois, ce sont même les personnels qui sont bruyants !* »
- Des salles de travail individuelles, qui sont spécifiquement pointées du doigt pour leur manque d'insonorisation : « [il faut qu'elles soient] *fermées*

(cc) BY-NC-ND

complètement et pas ouvertes au plafond pour être vraiment dans le silence » ; « *il serait vraiment avantageux d'insonoriser les salles de travail individuel* »

Plusieurs répondants mentionnent ainsi être dérangés pour travailler par le **bruit** et deux indiquent même préférer travailler dans une bibliothèque plus silencieuse, citant la BU de Lyon 1.

Deux répondants prennent même le parti de rejeter la convivialité :
« *La bibliothèque est peut-être "trop conviviale"* » ;
« *Le lieu est peut-être convivial mais je ne vais pas à la bibliothèque pour ça.* ».

On assiste là à **un conflit d'usages typique**.

⇨ Cela constituera un point de vigilance dans les réflexions sur le réaménagement des espaces afin de prendre en compte les besoins très divers des utilisateurs.

Un répondant va jusqu'à proposer un **zonage** : « *Essayer de faire des zones différentes de silence. Par exemple, deuxième étage : aucun bruit, premier étage : conversation à voix basse toléré...* »

Vie pratique et bibliothèque

Concernant les sanitaires, plusieurs répondants déplorent l'absence de toilettes ailleurs qu'au rez-de-chaussée.

En ce qui concerne la restauration, plusieurs réclament un coin où se restaurer :
« *un vrai coin café avec de quoi s'asseoir et/ou manger* » ;
« *Un coin où l'on puisse manger sans avoir à sortir serait chouette !* » ;
« *un lieu pour déjeuner* » ;
« *Serait-il possible d'organiser un espace pour pouvoir se restaurer avec sa propre nourriture, par exemple une salle avec des chaises et un micro-onde ?* ».

Des améliorations sont aussi proposées concernant la machine à café. Il est proposé qu'elle soit « *payable en carte bancaire ou étudiante(izly)* » ; « *je regrette qu'on ne puisse pas payer la machine à café avec une CB* ».
Ce genre d'équipement se généralise de plus en plus et là encore, l'exemple de la BU de Lyon 1 est évoqué.

Collections et usagers

Les étudiants déclarant venir à la bibliothèque le font pour une durée assez longue en moyenne : 91% des étudiants de premier cycle par exemple déclarent y rester en moyenne 1h ou plus. Les répondants déclarant y rester une demi-journée sont moins nombreux (entre 9 et 10% pour les étudiants) mais leur nombre n'est pas négligeable et illustre bien l'utilisation de la BMC comme bibliothèque de travail. Un certain confort et des commodités adaptées sont nécessaires dans cette perspective.

(cc) BY-NC-ND

La nature des collections aux yeux des usagers

Les livres sont jugés variés, spécialisés et intéressants… mais **ceux qui empruntent représentent à peine la moitié des répondants** (**51,4%**). Le taux d'emprunteurs est d'ailleurs très variable : il est très faible chez les étudiants de premier cycle (**29,8%**) mais plus élevé pour ceux du second cycle (**58,3%**) et davantage encore chez les enseignants (**77,1%**) et le personnel administratif (**82,4%**). On peut penser que classiquement le besoin en documentation augmente avec le niveau académique mais il est aussi tentant de le relier à la rapide baisse du nombre des emprunts : les nouvelles promotions d'étudiants fonctionnent peut-être en empruntant moins de livres que les précédentes.

De la même manière, la majorité des répondants indiquent avoir **peu** voire **pas besoin** des livres pour leurs études : le bloc « Pas du tout d'accord/Plutôt pas d'accord » monte à **56%** des répondants.

Les commentaires concernant les collections sont peu nombreux et souvent très spécifiques :

- Un répondant déplore que les livres sur la « *théologie catholique* » soient « *assez médiocres* ».
- Un autre réclame plus de « *livres d'exercices* » sur « *l'électrocinétique* ».
- La majorité des demandes concerne en fait le **fonds loisirs**, où les livres sont jugés « *anciens* », où certains répondants réclament plus de livres « *notamment en langue anglaise* », de « *mangas* » ou de « *livres fantastiques/romans loisirs* ».
- Un seul répondant réclame simplement « *plus de livres sur les étagères* ».

Espaces et collections

Un répondant fait le constat suivant : « *je me permets de penser que peu d'étudiants utilisent les ressources documentaires et vont à la BMC pour y travailler : ce n'est pas une bibliothèque familiale, mais étudiante. Avec moins de livres et moins d'étagères, plus d'étudiants pourraient y travailler* ».

Les commentaires réclamant plus de places de travail et d'espaces de détente sont d'ailleurs beaucoup plus nombreux : le manque de places, qu'il s'agisse de places de travail, de sièges confortables ou de postes informatiques, tous sont jugés insuffisants en nombre :

« *manque d'espaces de travail individuels* » ;
« *y aurait la place de rajouter des tables* » ;
« *peut-être déplacer les tables pour en mettre plus* » ; « *si on n'arrive pas dès les premiers, aucun ordinateur n'est libre* ».

Concernant les sièges confortables, des suggestions sont exprimées :
« *fauteuils type coquille d'œuf* » ;
«[un autre] *pouf géant* » ;
« *un espace dédié plus spécifique avec des hamacs ou des petits espaces confinés* ».

Le repérage des collections (identifier le bon étage, le trouver dans les rayonnages…) recueille de bons résultats avec une marge d'amélioration, puisqu'une partie des répondants ne savent pas toujours à quel étage chercher un livre (**6,4 %** ne savent jamais et **20,2%** ne savent que parfois). **15,3%** des répondants ne trouvent les livres en rayon

(cc) BY-NC-ND

que difficilement. Plus inquiétant, on n'observe qu'une faible progression entre étudiants de premier (**19,1%**) et deuxième cycle (**15,5%**)

Les collections de sciences exactes sont les plus citées (**31,1%**), mais c'est un total étonnamment faible pour une bibliothèque d'école d'ingénieurs. Le domaine Littérature et loisirs arrive non loin derrière (**27,5%**) et même les SHS ne sont pas loin (**21,9%**). Ces résultats sont là encore à ventiler par domaine : chez les personnels administratifs, ils sont ainsi deux sur trois à citer le domaine Littérature et loisirs. Chez le personnel enseignant aussi il arrive en première position, cité par un répondant sur deux. Il est toutefois étonnant que **moins d'un répondant sur cinq** parmi les étudiants de premier cycle cite les collections en sciences exactes : un résultat qui ne fait que confirmer l'éloignement de ces étudiants avec les collections. Cette faible importance des collections pour les étudiants de premier cycle est d'autant plus surprenante qu'il s'agit de la catégorie d'usagers qui déclare venir le plus souvent à la BMC et y rester le plus longtemps.

A RETENIR
Il y a une satisfaction globale des usagers vis-à-vis de la BMC. Elle est déjà qualifiée de chaleureuse, agréable : la convivialité y est déjà une réalité. Des points d'amélioration apparaissent (bruit, places, chaleur, fauteuils) mais illustrent l'hétérogénéité parmi les usagers de ce que devrait être la bibliothèque. Pour certains, un pur lieu de travail silencieux, pour d'autres un lieu convivial, confortable. Pour d'autres encore un lieu d'échanges, de participation. Ces différentes attentes ne sont pas faciles à concilier et les futurs aménagements devront en tenir compte et prévoir des espaces différenciés afin que tous puissent s'y retrouver. Les collections restent importantes pour une bonne partie des utilisateurs mais cette importance est variable selon les catégories d'usagers. Leur place et l'équilibre entre les différents domaines peuvent être questionnés pour les futurs aménagements.

(cc) BY-NC-ND

BILAN METHODOLOGIQUE : GRILLES ET QUESTIONNAIRES

Après réception et analyse des réponses données à la grille et au questionnaire, plusieurs points peuvent être remarqués :

- Le temps nécessaire au remplissage du questionnaire et de la grille avait été bien estimé, le premier pouvant bien être complété en moins de cinq minutes et la seconde en moins d'une heure (45 minutes en moyenne).
- La communication faite autour de ces deux enquêtes et l'intérêt qu'elles ont suscité semble avoir été très positifs, le nombre de répondants ayant dépassé les attentes du groupe.
- Le temps imparti n'a pas permis de tester la grille et le questionnaire avant de les lancer. Cela aurait été utile, en particulier pour voir quels questions/items posaient des problèmes de compréhension et auraient peut-être mérité une reformulation. Certaines questions du questionnaire présentent en effet un taux plus élevé que d'autres de non-réponses, de même certains items de la grille ont visiblement posé des problèmes de compréhension. De plus, les retours faits par les répondants de la grille ont souligné le manque d'ergonomie pour la remplir et le fait qu'il pouvait être compliqué de le faire sans bien connaître la bibliothèque. Il aurait peut-être été plus efficace de regrouper les questions par étages par exemple.
- Le terme de « convivialité » pose un biais de perception, cette notion étant subjective, comme le soulignent les commentaires. Ceux-ci montrent aussi, en particulier pour le questionnaire, qu'elle n'est pas un but recherché par tous. Il faut aussi noter que la grille, remplie par des professionnels et créée par des professionnels, a aussi certainement été perçue comme une checklist de la « bibliothèque idéale ».
- Ces deux types d'enquêtes, réalisées en même temps, permettent, malgré les points à perfectionner, de poser un regard à un instant T sur la bibliothèque. Regards de professionnels et regards d'usagers peuvent ainsi être croisés et dressent un bilan de ce qu'est la bibliothèque et comment elle est perçue. Usagers et personnels, via les enquêtes, ont ainsi pu s'arrêter et réfléchir à la perception et à l'utilisation de la bibliothèque.

(cc) BY-NC-ND

PISTES DE REFLEXION

La grille et le questionnaire ont mis l'accent sur des points à améliorer. Ils sont de différentes natures, tous liés aux collections que ce soit directement ou indirectement. Les points relevés peuvent susciter des réponses opposées selon qu'elles émanent des experts ou des usagers ; ces contradictions se retrouvent parfois au sein des mêmes populations de répondants, qu'il s'agisse des experts ou des usagers. A titre d'exemple, certains usagers rejettent la convivialité de la bibliothèque quand d'autres en réclament davantage.

Le groupe-projet se propose de classer ses préconisations en 3 catégories :

Niveau de préconisation	Moyens	Temps estimé pour la mise en œuvre
A	+ / ++	< 2 ans
B	+++	Entre 3 et 5 ans
C	+++++	> 5 ans

Les préconisations se répondent entre elles ; la réalisation d'une seule n'aura pas autant d'effets qu'accompagnée par la mise en œuvre des autres.

PEU DE BESOINS EN LIVRES ?

Rappel : le questionnaire a mis en avant le fait que **56% des répondants** n'ont pas ou peu besoin de livres pour leurs études ou leur travail.

Analyse

Cette tendance n'est pas propre à la BMC ; l'ensemble des bibliothèques universitaires remarquent que leurs collections sont de moins en moins utilisées. Les usagers viennent en premier pour trouver un lieu où travailler. Cela se traduit par une baisse dans les statistiques de prêts.

Cependant, il est nécessaire d'en savoir plus pour cerner au mieux les besoins des usagers.

- Ont-ils peu ou pas besoin de livres car ces derniers ne sont pas les plus pertinents dans le cadre de leurs études / travail ?
- Comment travaillent les étudiants ?
- S'ils délaissent les ouvrages papier, utilisent-ils davantage les ressources électroniques ?
- Les ouvrages papier sont peut-être moins empruntés, mais sont-ils consultés sur place ?

(cc) BY-NC-ND

Ces questions sont autant de pistes qui ne demandent qu'à être approfondies et développées.

Que mettre en place ?

Pour mieux cerner les besoins des usagers et en tirer des conclusions, **un travail d'enquête supplémentaire** est nécessaire.

- Enquête sur la consultation sur place (déjà prévue dans les projets 2019-2020), en organisant des « semaines test ». Quels domaines sont les plus vivants ?
  - Niveau de préconisation : **A**

- Enquête sur les comportements des usagers à l'instar de *Sweeping the library*, mené à Sciences Po Paris en 2014[4].
  But : mêler enquête papier et observation sur le terrain pour mieux distinguer le dire et le faire.
  - Niveau de préconisation : **A / B**

LA VALORISATION DES COLLECTIONS

Rappel : la présentation de face des ouvrages est déjà présente à la BMC. Du mobilier à valorisation est déployé au rez-de-chaussée majoritairement, un voire deux présentoirs sont disposés dans les étages. Au sein des rayonnages, peu ou pas d'ouvrages sont présentés de face (*facing*). Quand il y en a, ce sont presque toujours des périodiques.

Les réponses des experts internes et externes ont bien souligné le manque d'ouvrages mis en avant par le *facing*.

Analyse

Le *facing* est une des méthodes de valorisation des collections d'une bibliothèque. Bien employé, il permet de mettre en valeur les collections, le travail des bibliothécaires et l'activité de l'établissement. Son utilisation n'est donc pas à minimiser.

Différents espaces, différents objectifs

Aussi le facing s'adapte-il à chaque bibliothèque, à chaque objectif.

Au rez-de-chaussée de la BMC, le mobilier de valorisation et le nombre d'ouvrages disposés sur des portants témoignent de l'enjeu de cet espace ; il s'agit d'attirer les usagers.

[4] http://bbf.enssib.fr/contributions/sweeping-the-library (consulté le 2/01/2020)

(cc) BY-NC-ND

Aux 1e et 2e étages, l'intérêt est de mettre en valeur les collections, montrer leurs différentes qualités :

- Actualité éditoriale dans une discipline
- Ouvrage-pivot d'une discipline
- Manuel utile pour les étudiants des premières années…

Toutes ces qualités peuvent être soulignées et littéralement montrées à l'usager grâce au *facing*.

Ce dernier permet également traduire une **forme de signalétique** ; un ouvrage de face permet au lecteur de se repérer dans le plan de classement, du moins à l'échelle des domaines. Notons que c'est déjà le cas avec les périodiques présentés de face dans les rayonnages ; ils permettent un repérage facile et rapide.

L'enjeu est ainsi de bien choisir les ouvrages en *facing*, comme autant d'informations que l'on veut transmettre à l'usager.

Que mettre en place ?

Le *facing* est une pratique déjà en place à la BMC, toutefois il est important de la développer et de la formaliser afin d'en tirer le plus de retombées possible. Il est important de ne pas laisser de présentoirs vides et de sélectionner des ouvrages en très bon état. Il faut aussi que ces présentoirs soient placés régulièrement et disposés au maximum en milieu de tablette.

Qui ?

Cette activité est souvent à la charge des responsables d'acquisition qui semblent en effet être les plus à même de choisir les ouvrages à mettre en avant. Cependant il apparaît nécessaire d'en formaliser les tâches pour mieux comprendre et répondre aux enjeux.

Le travail de *facing*, pour être efficace, demande un **travail d'achalandage**[5] permanent dont les tâches peuvent être résumées ainsi :

- Faire des choix : sélectionner et mettre en place les livres / revues
- Faire vivre le *facing* : déplacer les livres, les remplacer quand ils sont empruntés (réachalander), rééquilibrer, faire remonter les ouvrages moins visibles.

Quand ?

C'est l'un des écueils de « l'art du présentoir »[6]. Pour fonctionner, les ouvrages en *facing* doivent être remplacés au fur et à mesure de leur emprunt. Pour cela, une sélection d'ouvrages d'avance doit avoir été faite et prête à être mise en valeur. Cela implique également un travail sur place de vérification des portants et mobilier de valorisation dans la bibliothèque.

⇨ Ce travail a lieu **tout au long de l'année**, presque au fil de l'eau

[5] Cécile Rabot, « L'art du présentoir », *BBF*, avril 2013

[6] Idem note 5

(cc) BY-NC-ND

La valorisation des collections peut également s'appuyer sur les animations culturelles de la BMC. Ainsi une **table thématique** peut présenter des ouvrages en lien avec l'événement organisé. Dans un souci d'achalandage, quelques ouvrages sont à prévoir pour remplacer ceux qui seraient empruntés.

⇨ Important : ne pas laisser du mobilier de valorisation vide

Où ?

Evoqué précédemment, l'emplacement du mobilier de valorisation, la manière de valoriser les collections vont de pair avec une organisation spatiale des collections en libre-accès. En effet, la localisation du mobilier et des présentoirs détermine partiellement les usages au sein d'un espace.

Pour répondre aux conflits d'usage remontés par les questionnaires, il conviendrait de :

- Au rez-de-chaussée, « zone chaude »,
  - Laisser le mobilier de valorisation : meubles à périodiques, étagères plus basses, divers présentoirs.
  - Conserver ces présentoirs pour la littérature et la presse généraliste.

- Aux 1er et 2e étages,
  - Continuer le *facing* pour les revues.
  - Dans les rayonnages, profiter de l'espace vide sur les tablettes pour disposer des ouvrages de face selon les critères cités plus haut.
  - Sur l'espace libre autour du puits de lumière, déposer des ouvrages en fonction des domaines de l'étage. Les changer régulièrement pour donner une image dynamique de la bibliothèque.

La réaction des usagers au *facing* (emprunt / non-emprunt) est un bon indicateur sur leurs besoins et leurs envies quant au contenu des collections de la BMC.

Pour un *facing* réussi

- Discerner les différents objectifs pour des espaces et des usages différents
  - Niveau de préconisation : **A**

- Organisation formelle de la mise en valeur des collections dans les postes d'acquéreurs
  - Niveau de préconisation : **A**

- Un travail au fil de l'eau, toujours en avance pour ré-achalander les présentoirs
  - Niveau de préconisation : **A**

- Réorganisation des emplacements de *facing* au rez-de-chaussée : nouveau mobilier de valorisation, étagères aux murs…
  - Niveau de préconisation : **B**

(cc) BY-NC-ND

DES COLLECTIONS PLUS ACCESSIBLES ET PLUS VISIBLES

Comme convenu avec les commanditaires, le groupe-projet n'évoquera que l'accessibilité (au sens large) aux ouvrages papier. Les ressources électroniques sont hors périmètre.

Rappel : sur les grilles, les experts ont souligné plusieurs points :

- Les étagères sont trop hautes
- Les assises mobiles sont trop peu nombreuses à proximité des étagères

Les répondants au questionnaire ont indiqué bien se repérer dans la bibliothèque ; toutefois un peu plus d'un répondant sur cinq ne sait jamais ou seulement parfois à quel étage trouver un livre. 11% des répondants ne trouvent que difficilement un livre en rayon. Ces chiffres indiquent qu'une marge de progression dans la signalétique existe.

La taille des étagères pose problème pour des questions d'accessibilité. Les rayonnages supérieurs et inférieurs sont souvent placés soit trop haut, soit trop bas.

- Equilibrer les différentes tablettes au niveau du nombre d'ouvrages présents.
  - Niveau de préconisation : **A**

- Rassembler encore davantage les ouvrages sur les tablettes médianes afin de répondre aux normes d'accessibilité
  - Niveau de préconisation : **A**

- Ajouter des bacs à livres, qui permettent à la fois de valoriser certains ouvrages, et d'aérer la bibliothèque
  - Niveau de préconisation : **B**

- Changer les étagères pour acquérir des étagères moins hautes
  - Niveau de préconisation : **C**

A noter : le changement d'étagères entraînera certainement un changement d'ambiance et donc des usages parmi les lecteurs. Avant d'acquérir un nouveau mobilier, il convient de définir l'ambiance d'un espace pour éviter les conflits d'usage. Ce point sera développé plus loin.

Les assises mobiles sont peu nombreuses entre les rayons. Elles sont pourtant d'une grande utilité en invitant les usagers à passer du temps entre les étagères, à découvrir les collections. Ces assises mobiles peuvent également suivre l'usager et s'adapter à ses besoins.

- Acquérir des assises mobiles à placer à proximité des étagères
  - Niveau de préconisation : **B**

(cc) BY-NC-ND

LA SIGNALETIQUE

Aussi bien les grilles que les questionnaires montrent une insuffisance dans la signalétique primaire, secondaire et tertiaire, que ce soit au niveau de sa visibilité ou de sa lisibilité elle-même, en particulier aux étages supérieurs. Un audit concernant ce point étant prévu dans les projets 2019-2020, il ne sera pas développé ici.

A LA DECOUVERTE DES COLLECTIONS

Bien qu'il s'agisse de collections physiques, leur appréhension se fait très souvent dans le monde dématérialisé. La refonte en cours du portail de la BMC va dans ce sens.

Un autre outil peut aider à la découverte des collections physiques dans l'espace de la bibliothèque, le **Bibliotouch**, développé par l'Enssib.

Ce dernier offre une nouvelle manière d'accéder au catalogue et donc aux collections ; la recherche se fait alors par mots-clés, rattachés à des thèmes. Par son utilisation très intuitive et les couvertures en *facing* (inspirées d'Amazon), le Bibliotouch permet de redécouvrir les collections.

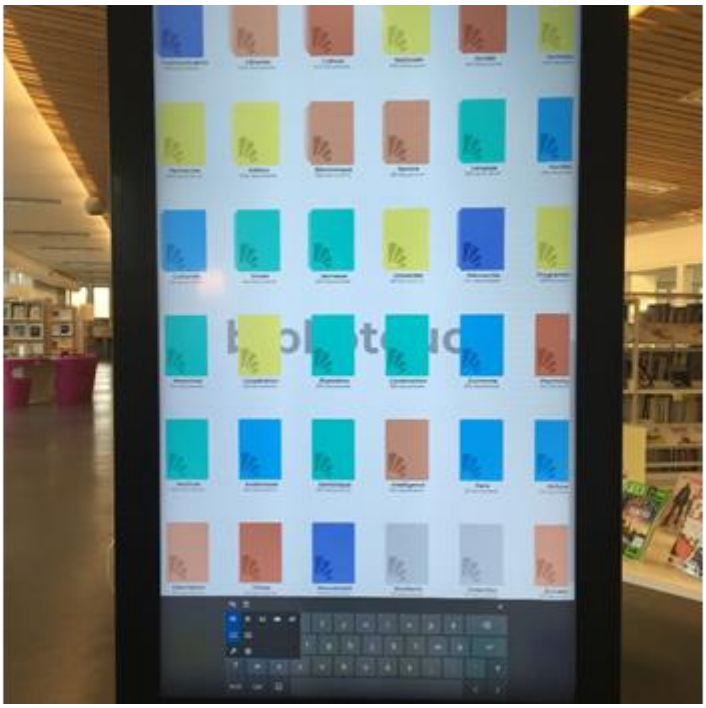
Bibliotouch est opérationnel à la bibliothèque de l'Enssib depuis deux mois. L'Enssib pourrait servir à la fois d'aide et d'experte pour ce projet, porté par un logiciel libre open source.

A l'Enssib, le grand écran du Bibliotouch est placé sur le chemin naturel de l'usager, proche de l'entrée. Cet emplacement marque le passage d'une zone détente avec des canapés à une autre plus studieuse. A la BMC, au rez-de-chaussée, l'écran pourrait également servir de transition, de l'entrée vers une zone plus calme, plus studieuse.

Il faut noter par ailleurs que cet outil est utilisable sur n'importe quel écran, fixe ou mobile.

- Mise en place d'un Bibliotouch
  - Niveau de préconisation : **C**

(cc) BY-NC-ND



REPENSER LES ESPACES DE LA BMC

Rappel : dans les questionnaires, à plusieurs reprises, sont remontées des remarques sur le bruit et les conflits d'usage. La disposition des collections invite les usagers à un certain comportement : calme, studieux, participatif…

Le conflit d'usages en bibliothèque peut sembler être une thématique éloignée de celle de la valorisation des collections. En réalité, il n'en est rien puisque la dernière a un impact sur la première. Différents travaux dans la profession s'en font l'écho. C'est pourquoi la division en zones (zonage) impliquant chacune un comportement précis se développe. De même, la création de différentes zones nécessite de penser la valorisation des collections en fonction de ces différents espaces.

Résoudre le conflit d'usage ?

Le travail de master de Christophe Morand en 2014 revient sur la définition commerciale du merchandising pour l'appliquer au monde des bibliothèques[7]. Ainsi il définit 4 zones, issues du monde de la vente[8] :

- Zone de transition. Passage entre le monde extérieur et la bibliothèque. L'usager est peu réceptif aux messages de la bibliothèque.
- Zone d'attraction. But : attirer l'usager et lui donner envie d'aller plus loin dans l'établissement.
- Zone de destination : zone qui attire l'intellect de l'usager, destinée aux habitués.

[7] Christophe Morand, *Merchandising et mise en espace des collections en bibliothèques de lecture publique*, 2014

[8] Voir en annexe 4 pour des définitions plus précises

BY-NC-ND

- Zone de mise en valeur : la visite de l'usager se termine, il est plus réceptif aux messages.

Ces quatre zones ponctuent le parcours de l'usager. Christophe Morand en propose un schéma-type avec l'emplacement des différentes zones.

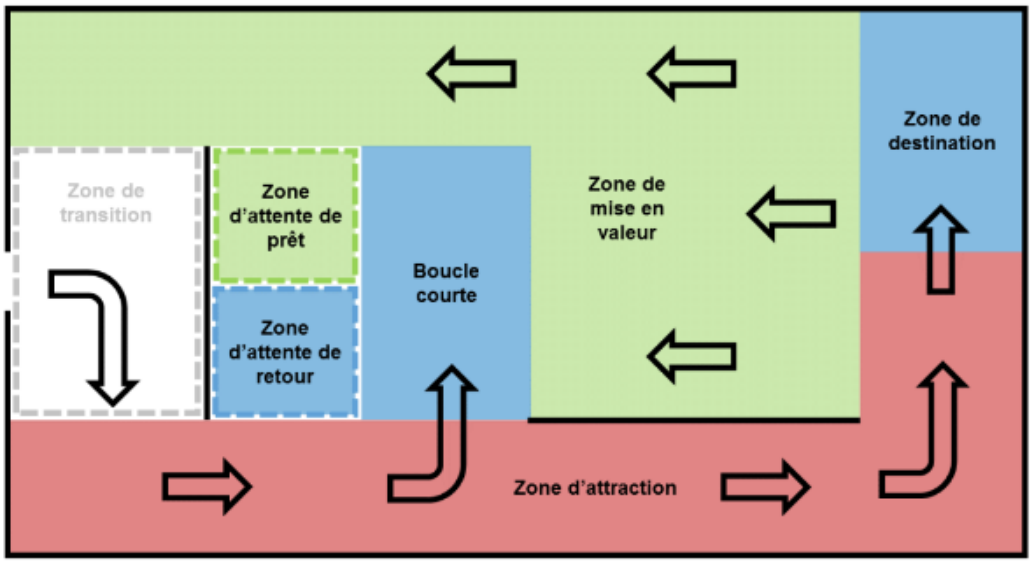


Figure 12 : Zones dans la bibliothèque

Ce schéma n'est présenté qu'à titre indicatif. Les différentes zones de merchandising sont à adapter en fonction du public et de l'espace de la bibliothèque.

La BMC pourrait proposer :

- Une zone de transition et d'attraction au rez-de-chaussée. **Ambiance plus bruyante.**
- Une zone de destination aux étages avec des étagères et des collections en libre-accès. **Ambiance plus studieuse**.

Comme à Lyon 1, séparer physiquement les collections loisir et de travail.

⇨ <u>But</u> : abaisser le niveau sonore dans les étages.

Définir la zone de destination

Demande des étudiants : plus de places assises. La zone de destination peut ainsi augmenter le nombre de places qu'elle propose aujourd'hui pour attirer encore plus d'étudiants.

Les collections seraient alors réorganisées au sein de l'espace de la BMC :

- Collection loisirs (D33) : au rez-de-chaussée.
- Collections des sciences exactes : aux 1er et 2e étages, voire seulement au 1er étage, ce qui implique une diminution importante du nombre de documents, qui

(cc) BY-NC-ND

seraient alors rapatriés dans le magasin (cf **La Source**[9], qui a divisé par plus de deux les documents sur place, de 30 000 à 12 000).

- Autres collections : dans le magasin qui serait en libre-accès (cf **bibliothèque municipale d'Herning au Danemark**[10]).

Bibliothèque La Source, école des Ponts

[9] Voir annexe 6

[10] Voir annexe 5

BY-NC-ND

Bibliothèque d'Herning, Danemark

Que mettre en place ?

Sans qu'elles se substituent à la réflexion autour du zonage, des solutions techniques existent pour diminuer le bruit généré par certains espaces. Un coin est d'ailleurs aménagé dans cette optique à la BMC et l'expérience pourrait être étendue.

Le Learning Hub de l'EM Lyon a fait insonoriser spécialement certaines salles (comme la salle de jeux vidéo) et mis en place des dispositifs acoustiques spécifiques visant à réduire le bruit (voir annexe 7) ; ainsi, l'espace central de la bibliothèque est resté un lieu où l'on peut parler sans que le bruit n'importune les étudiants venus travailler.

Pourtant, malgré ces importants moyens déployés lors de la rénovation et la promotion volontariste d'une bibliothèque conviviale et avec peu de contraintes, la bibliothèque a dû se résoudre à mettre en place deux salles de travail insonorisées et donc « silencieuses », qui continuaient à être réclamées par certains usagers.

Redéfinir l'espace de la BMC en différentes zones est un travail de longue haleine qui peut se répartir en plusieurs étapes ; ce travail s'apparente à un projet à part entière, qui excède les préconisations tirées de notre audit. Voici néanmoins quelques réflexions, qui peuvent faire office de point de départ :

- Constituer un groupe de travail au sein de la BMC pour définir le projet, ses objectifs et établir un chemin de fer.[11]

[11] Par chemin de fer, on entend la représentation spatio-temporelle d'une planification.

(cc) BY-NC-ND

- Concevoir de nouveaux espaces : déménagement des collections, acquisition d'un nouveau mobilier, réaménagement de la BMC en plusieurs zones (silence, travail en groupe, détente).

On évoquera pour terminer une piste possible dans ce projet de redéfinition des espaces de la bibliothèque : déménager les collections à un seul étage ou même en magasin, en libre accès, avec quelques tables de travail à proximité, pour libérer de l'espace dans les autres étages, et augmenter ainsi significativement le nombre de places assises, mais aussi la possibilité de créer plusieurs zones différentes, dédiées à des usages différents.

(cc) BY-NC-ND

TABLEAU RECAPITULATIF

	Cible	Détails des préconisations	Niveau des moyens engagés
1	Connaissance des publics et des usages	Enquête sur la consultation sur place des documents : « semaines-test »	A
		Enquête sur les comportements des usagers	A/B
2	Valorisation des collections « *facing* »	Anticiper le *facing* dans les rayonnages et dans les espaces de valorisation ➔listes bibliographiques de sélections, « manuels de base », nouveautés, actualité de la discipline, actualité de la BMC…	A
		Veiller au réachalandage, en fonction des emprunts, de l'actualité, du nécessaire renouvellement des ouvrages présentés	A
		Prévoir le « *facing* » dans les fiches de poste des chargés de collection	A/B
3	Valorisation des collections « mobilier »	Concentration des ouvrages sur les tablettes médianes (accessibilité)	A
		Achat de bacs à livres (bandes dessinées)	B
		Achat d'assises mobiles pour inciter à passer du temps à découvrir les collections	B
		Acheter des étagères plus basses et moins encombrantes (désherbage préalable)	C
4	Signalétique	*Projet en cours à la BMC*	
5	Autre accès aux collections	Bibliotouch	C
6	Zonage	Conception de nouveaux espaces (zones sonores/silencieuses ; avec/sans collections ; augmentation des places assises), suivie d'un déménagement des collections, et d'achat d'un nouveau mobilier	C

Pour rappel :

Niveau de préconisation	Moyens	Temps estimé pour la mise en œuvre
A	+ / ++	< 2 ans
B	+++	Entre 3 et 5 ans
C	+++++	> 5 ans

(cc) BY-NC-ND

CONCLUSION

Les enquêtes menées auprès des professionnels internes et externes à la bibliothèque (grilles d'audit) et auprès des usagers (questionnaire en ligne) ont permis d'avoir une vision globale de la perception des collections et de leur disposition dans la bibliothèque. Il en est ressorti que la perception et éventuellement l'utilisation des collections peuvent être améliorés par le biais du merchandising. En se basant sur les points plutôt négatifs qui ressortent des enquêtes, et des recherches documentaires sur ce thème dans les autres bibliothèques, des pistes de transformations, plus ou moins importantes, sont proposées à la BMC. Elles portent en particulier sur la valorisation des ouvrages, leur accessibilité, et une réorganisation des espaces.

Ce travail est un point d'étape, qui présente donc quelques idées. Ces dernières devront être approfondies et retravaillées en interne afin de pouvoir, sur le long terme, apporter les changements qui sembleront nécessaires afin de mettre en place en place une valorisation des collections plus efficiente.

(cc) BY-NC-ND

BIBLIOGRAPHIE

L'accueil en bibliothèques :

- BEUDON Nicolas, « Les quatre dimensions des bibliothèques », 2019. http://nicolas-beudon.com/2019/07/03/les-quatre-dimensions-des-bibliotheques/ [dernière consultation le 14/11/2019].
- *ETCHES* Amanda, *SCHMIDT* Aaron, *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs*, Presses de l'Enssib, Villeurbanne, 2016.
- FAILLA Luigi, « Habiter la bibliothèque. Concevoir les nouveaux espaces d'un service qui change. », BBF n° 17, juillet 2019. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0008-001 [dernière consultation le 15/11/2019].
- MULLER Catherine, « Concevoir l'expérience utilisateur en bibliothèque : pour quoi faire ? », 2016. https://dlis.hypotheses.org/872 [dernière consultation le 15/11/2019].
- TOUITOU Cécile, *« Venir et rester à la Bibliothèque »*, BBF n°17, juillet 2019 http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0042-004 [dernière consultation le 13/11/2019].

Les usages en bibliothèques :

- SAADA Hélène, TOUITOU Cécile, « Sweeping the library. La bibliothèque de Sciences Po Paris passe les usages de ses lecteurs au tamis de l'observation », BBF, 2015. http://bbf.enssib.fr/contributions/sweeping-the-library [dernière consultation le 13/11/2019].

Les audits de convivialité :

- BEUDON Nicolas, « Réaliser un "audit de convivialité" de vos espaces », 2019. http://nicolas-beudon.com/2019/05/01/realiser-un-audit-de-convivialite-de-vos-espaces/ [dernière consultation le 13/11/2019].
- HARDENBROOK Joe, « Killing it with kindness: incorporating sustainable assessment through kindness audits », 2015.

(cc) BY-NC-ND

- https://mrlibrarydude.wordpress.com/tag/kindness-audit/ [dernière consultation le 13/11/2019].

Les *personas* en bibliothèques :

- LORIT-REGNAUD Mathilde, *Les personas en bibliothèque universitaire, quels usages, quels bénéfices ?*, Mémoire d'étude de l'Enssib, Villeurbanne, 2017.

Le merchandising en bibliothèques :

- BEUDON Nicolas « Vous ne connaissez rien au merchandising (et vous avez tort !) », 2017. http://nicolas-beudon.com/2017/02/09/merchandising/ [dernière consultation le 13/11/2019].
- BEUDON Nicolas, « Focus merchandising 2 : la bibliothèque publique d'Edmonton », 2019. http://nicolas-beudon.com/2019/04/19/focus-merchandising-2-la-bibliotheque-publique-dedmonton/ [dernière consultation le 13/11/2019].
- MORAND Christophe, *Merchandising et mise en espace des collections en bibliothèques de lecture publique*, travail de master à la Haute Ecole de Gestion de Genève, 2014
- RABOT, Cécile, « L'art du présentoir : un sens pratique professionnel à l'œuvre ». BBF n°3, 2013. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0031-005 [dernière consultation le 09/01/2020]

Questionnaire

De SINGLY François, *Le questionnaire*, Armand Colin, 2016

Enquêtes liées à la BMC de l'INSA Lyon :

(cc) BY-NC-ND

- LECLERE Elise, « Enquête sur la baisse des emprunts. Focus Groups », 2018 [dernière consultation le 13/11/2019]
- « Enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil basée sur le référentiel Marianne », 2017. http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/Enquete_BMC_presentation2.pdf [dernière consultation le 15/11/2019].
- « Mieux vous connaître : enquête auprès des personnes fréquentant la BMC : interviews à l'entrée de la BMC avec des tablettes. », 2016. http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/Synthese_communiquee.pdf [dernière consultation le 15/11/2019].
- « Mieux vous connaître : enquête auprès des personnes fréquentant la BMC : interviews à l'entrée de la BMC avec des tablettes. », 2017. http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/mieux%20vaut%20connaitre20180424_synthese%20publiee.pdf [dernière consultation le 15/11/2019].
- « prêt_collection_2009_2019 », document interne à la BMC, 2019.
- « Retour sur l'ouverture de la bibliothèque Marie Curie du 24 au 31/12/2018 dans le cadre du "Plan Bibliothèque Ouvertes+" (PBO+). », 2019. http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/Retour_ouverture_noel_2018.pdf [dernière consultation le 12/11/2019].
- « SCD Doc'INSA Lyon -Rapport d'activité 2017 », document interne à la BMC, 2018.

Sites internet de bibliothèques :

- Bibliothèque de l'ECAM :
- https://bibliotheque.ecam.fr/index.php?lvl=cmspage&pageid=6&id_rubrique=23 [dernière consultation le 12/11/2019].
- Bibliothèque de l'école des Mines de Saint-Etienne : https://www.mines-stetienne.fr/lecole/bibliotheque/ [dernière consultation le 12/11/2019].
- Bibliothèque Michel Serres (ECL) : https://bibli.ec-lyon.fr/acces-documentation [dernière consultation le 12/11/2019].
- BU du campus de Bourg-en-Bresse (Lyon 3) : https://bourgenbresse.univ-lyon3.fr/fonds-et-catalogues-de-la-bu-de-bourg-en-bresse [dernière consultation le 12/11/2019].
- La bibliothèque Diderot (Lyon 3) : http://www.bibliotheque-diderot.fr/politique-documentaire-331813.kjsp?RH=bdl-02&RF=bdl-0202 [dernière consultation le 12/11/2019].
- La BMC : http://scd.docinsa.insa-lyon.fr [dernière consultation le 12/11/2019]
- Les bibliothèques de Cambridge : Future Lib Innovation Programm. https://www.lib.cam.ac.uk/futurelib [dernière consultation le 12/11/2019].

(cc) BY-NC-ND

- Les BU de Lyon 1 : https://portaildoc.univ-lyon1.fr/ [dernière consultation le 17/11/2019]
- Les INSA : https://www.groupe-insa.fr/decouvrir/nos-ecoles [dernière consultation le 17/11/2019]
- Bibliothèque La Source, de l'Ecole des Ponts : https://bibliotheque.enpc.fr/exl-php/accueil

(cc) BY-NC-ND

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 : GRILLE A REMPLIR PAR LES EXPERTS INTERNES 57

ANNEXE 2 : GRAPHIQUES REALISES PAR ARNAUD TROLLE POUR LE TRAITEMENT DU QUESTIONNAIRE 61

ANNEXE 3 : PLAN DE COMMUNICATION 65

ANNEXE 4 : LES DIFFERENTES ZONES EN BIBLIOTHEQUE D'APRES C. MORAND..... 72

ANNEXE 5 : LA BIBLIOTHEQUE D'HERNING, DANEMARK..... 74

ANNEXE 6 : LA BIBLIOTHEQUE LA SOURCE, ECOLE DES PONTS 76

ANNEXE 7 : LE LEARNING AND CREATIVE HUB DE L'EM LYON..... 79

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 1 : GRILLE A REMPLIR PAR LES EXPERTS INTERNES

Date :

Heure:

Service :

	Points à observer		Réponse				Commentaire libre (optionnel)
	MOBILIER						
1	D'après votre ressenti, le taux de remplissage des tablettes est de :	au rez-de-chaussée	< 25%	entre 25 et 50%	entre 50 et 75%	> 75%	
		au premier étage	< 25%	entre 25 et 50%	entre 50 et 75%	> 75%	
		au deuxième étage	< 25%	entre 25 et 50%	entre 50 et 75%	> 75%	
2	La tablette du bas est souvent utilisée	au rez-de-chaussée	oui		non		
		au premier étage	oui		non		
		au deuxième étage	oui		non		
3	La tablette du haut est souvent utilisée	au rez-de-chaussée	oui		non		
		au premier étage	oui		non		
		au deuxième étage	oui		non		
4	L'espace entre les tablettes respecte le format des ouvrages	au rez-de-chaussée	oui		non		
		au premier étage	oui		non		
		au deuxième étage	oui		non		
5	La hauteur des rayonnages est inférieure à 200cm		oui		non		
6	Les rayonnages les plus hauts sont placés contre les murs		oui		non		
7	Le rapport entre les dimensions des rayonnages et l'espace est équilibré		Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	
8	Deux personnes peuvent se croiser dans une travée		oui		non		
9	Des assises mobiles (tabourets, pieds d'éléphants) sont disponibles à proximité des rayonnages		oui		non		
10	Des assises sont disponibles à proximité des collections		oui		non		

(cc) BY-NC-ND

11	Des tables de travail sont disponibles à proximité des collections		oui		non		
12	Il y a des zones ou du mobilier dédiés aux sélections / valorisations thématiques	au rez-de-chaussée	Pas du tout	Oui mais trop peu	Oui fréquemment	Oui suffisamment	
		au premier étage	Pas du tout	Oui mais trop peu	Oui fréquemment	Oui suffisamment	
		au deuxième étage	Pas du tout	Oui mais trop peu	Oui fréquemment	Oui suffisamment	
13	Le mobilier de valorisation est situé dans des zones clés		oui		non		
14	Les nouveautés sont identifiées ou valorisées		oui		non		
	OUVRAGES						
15	Les livres ont un bon état général	au rez-de-chaussée	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	
		au premier étage	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	
		au deuxième étage	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	
16	Les ouvrages ont l'air neufs		Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	
18	Il y a des ouvrages présentés de face (facing)	au rez-de-chaussée	oui		non		
		au premier étage	oui		non		
		au deuxième étage	oui		non		
19	Les ouvrages présentés en facing sont bien répartis sur les rayonnages (hors mobilier de valorisation)	au rez-de-chaussée	oui		non		
		au premier étage	oui		non		
		au deuxième étage	oui		non		
20	Les retours de consultations / prêts sont identifiés ou valorisés pour profiter de la prescription par les pairs		oui		non		
21	Si il y a des fantômes, ils donnent une information claire et compréhensible		oui		non		

(cc) BY-NC-ND

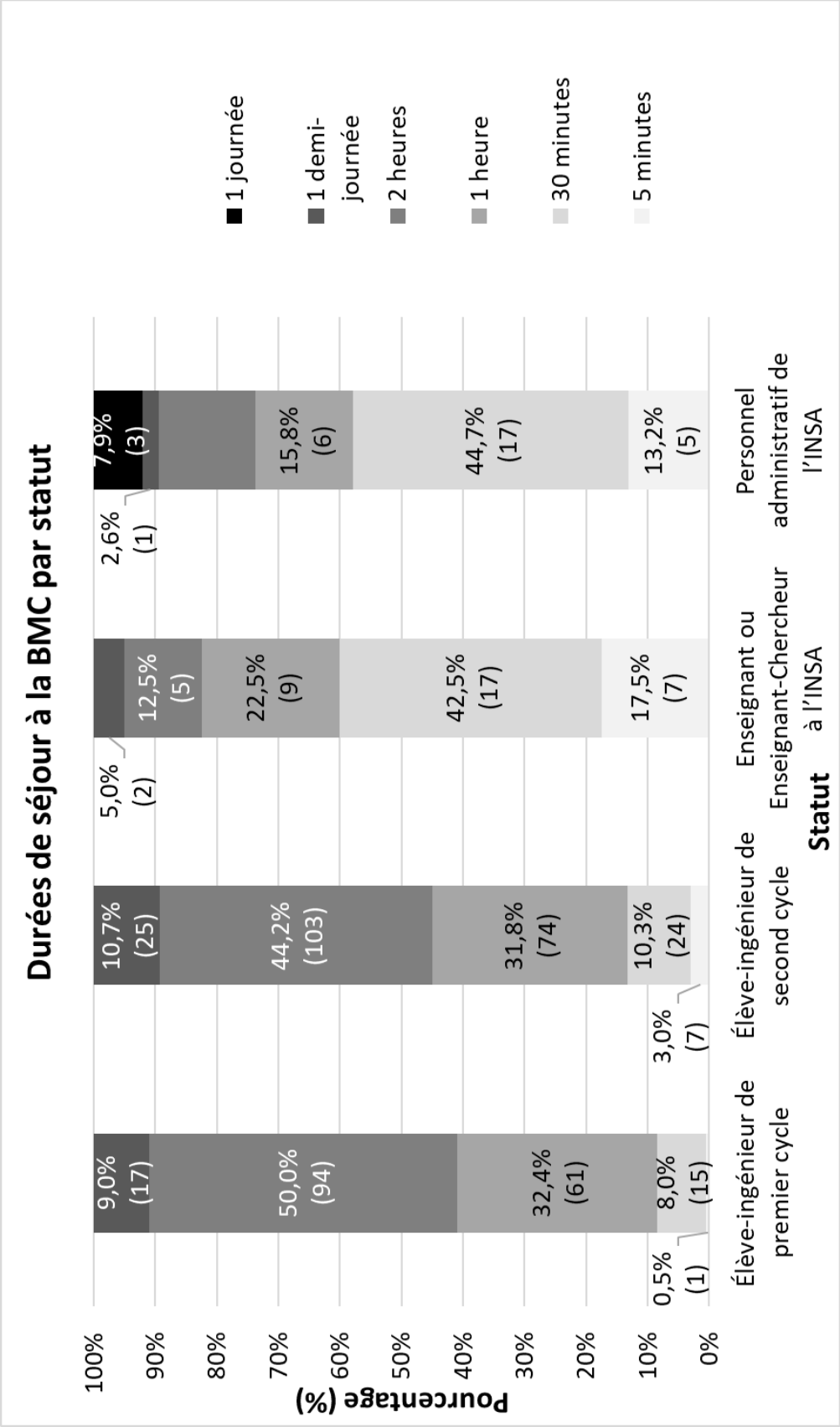
22	Si il y a des fantômes, ils s'intègrent harmonieusement dans les collections		oui		non		
			ORIENTATION				
23	La localisation des collections est clairement indiquée sur les plans affichés dans la bibliothèque		oui		non		
24	La signalétique primaire est visible depuis les principaux espaces de circulation. Par signalétique primaire, on entend celle qui permet à l'utilisateur de s'orienter entre les différents niveaux de la bibliothèque		oui		non		
25	La signalétique secondaire est visible depuis l'extérieur des sections. Par signalétique secondaire on entend celle qui permet d'identifier les domaines présents dans chaque rayonnage		oui		non		
26	La signalétique tertiaire est visible, propre et à jour. Par signalétique tertiaire, on entend celle qui permet d'identifier les domaines présents sur chaque tablette		oui		non		
27	La signalétique intègre des éléments visuels (couleurs / formes)		oui		non		
28	Les différents types de signalétique (primaire, secondaire, tertiaire) sont clairement distingués		oui		non		
			ACCES AUX COLLECTIONS				
29	Il y a des postes réservés à la consultation du catalogue	au rez-de-chaussée	oui		non		
		au premier étage	oui		non		
		au deuxième étage	oui		non		
30	La procédure pour demander les ouvrages en magasin est claire et simple		Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	
31	Les collections en accès libre sont physiquement accessibles aux PMR		oui		non		

(cc) BY-NC-ND

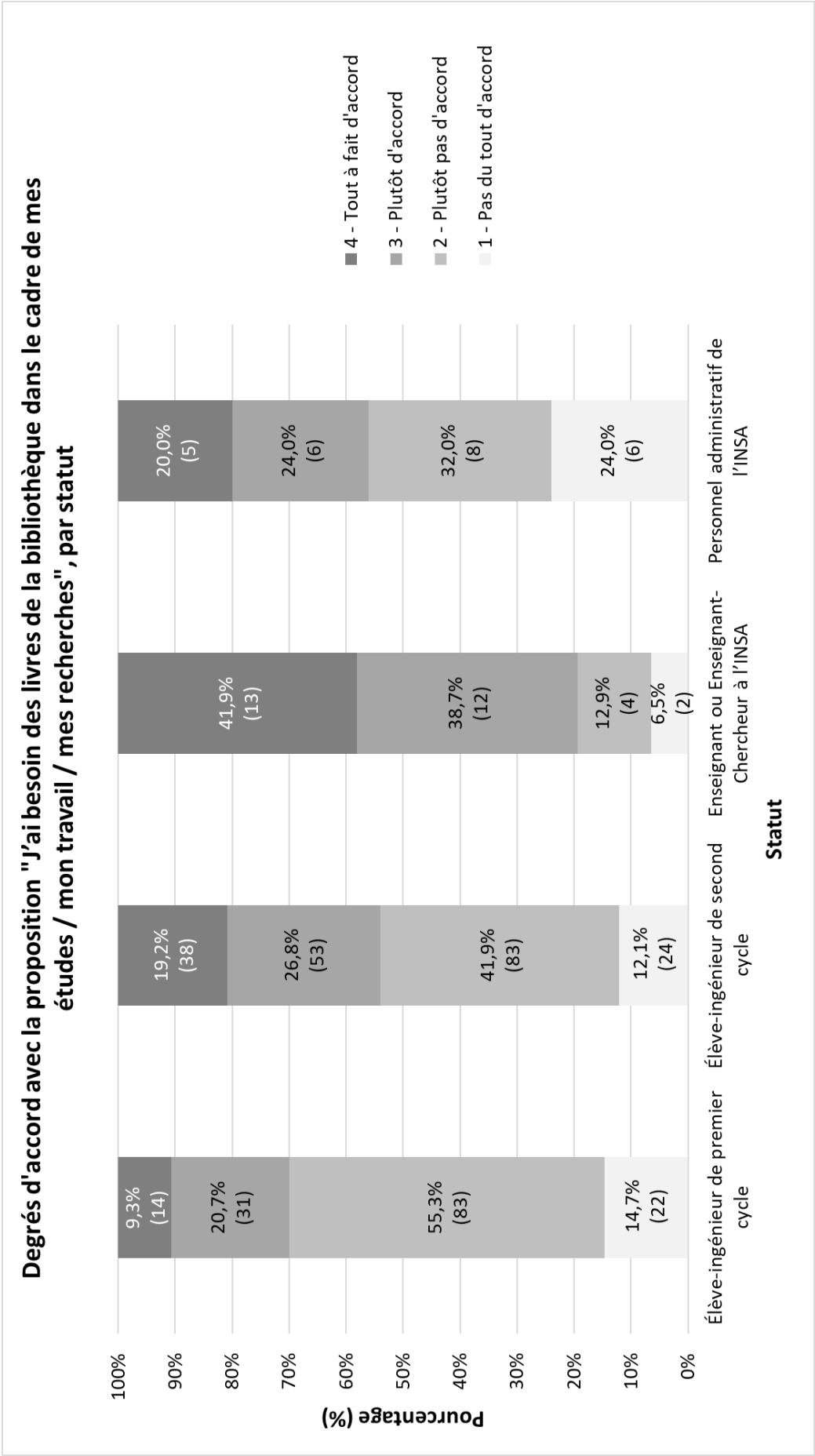
32	Les collections en accès-libre sont physiquement accessibles aux personnes en situation de handicap visuel (ex : chemin balisé)	oui		non		
33	Les collections sont accessibles aux personnes en situation de handicap visuel (ex : braille)	oui		non		
34	Il y a des chariots identifiés pour déposer les ouvrages après consultation	oui		non		
35	Les automates de prêt sont visibles et simples d'accès	oui		non		
36	Les automates de retour sont visibles et simples d'accès	oui		non		
37	Les automates de retour sont accessibles en dehors des horaires d'ouverture	oui		non		
	AMBIANCE					
38	Les rayonnages sont propres	oui		non		
39	Les ouvrages sur les rayonnages sont bien éclairés	oui		non		
40	L'éclairage naturel et artificiel rend la consultation sur place confortable	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	
41	Le mobilier de consultation et de rangement est esthétiquement cohérent	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	
42	Il y a des éléments de décoration dont des plantes	oui		non		
43	L'impression générale de la bibliothèque est accueillante / cosy	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	
44	La bibliothèque donne une impression de surcharge visuelle	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	

(cc) BY-NC-ND

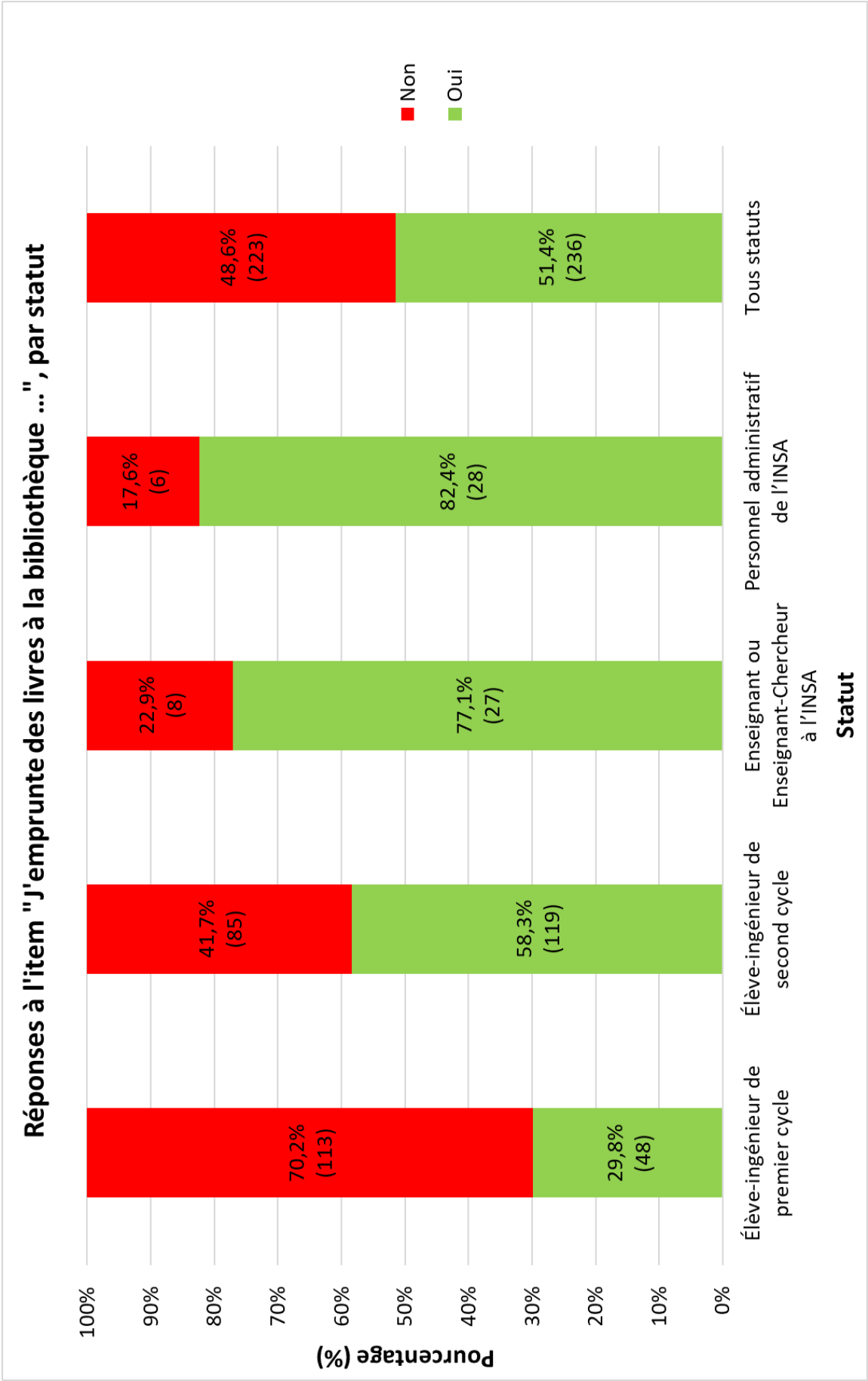
ANNEXE 2 : GRAPHIQUES REALISES PAR ARNAUD TROLLE POUR LE TRAITEMENT DU QUESTIONNAIRE



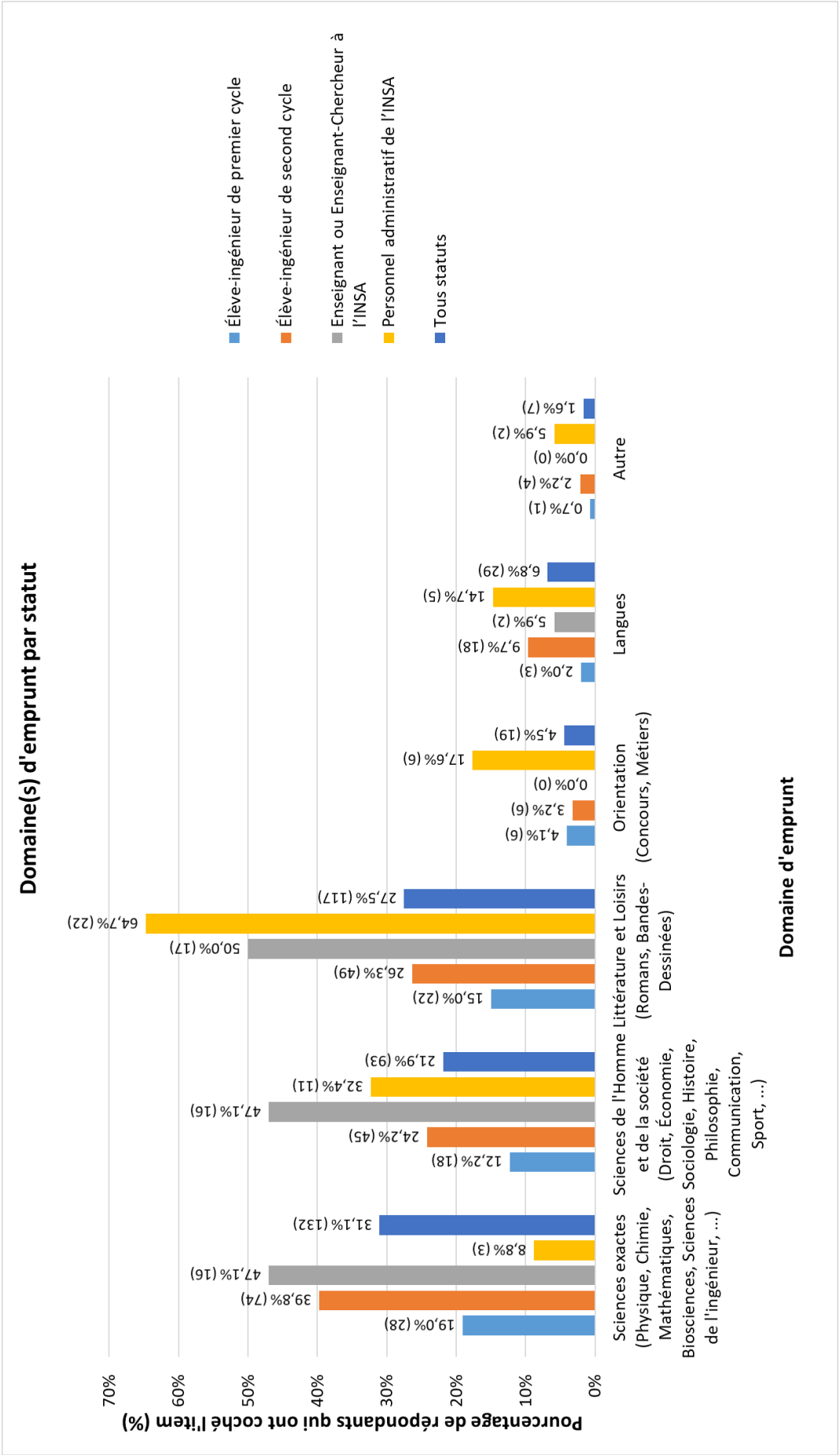
BY-NC-ND


Degrés d'accord avec la proposition "J'ai besoin des livres de la bibliothèque dans le cadre de mes études / mon travail / mes recherches", par statut
4 - Tout à fait d'accord
3 - Plutôt d'accord
2 - Plutôt pas d'accord
1 - Pas du tout d'accord
Pourcentage (%)
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
9,3% (14)
20,7% (31)
55,3% (83)
14,7% (22)
19,2% (38)
26,8% (53)
41,9% (83)
12,1% (24)
41,9% (13)
38,7% (12)
12,9% (4)
6,5% (2)
20,0% (5)
24,0% (6)
32,0% (8)
24,0% (6)
Élève-ingénieur de premier cycle
Élève-ingénieur de second cycle
Enseignant ou Enseignant-Chercheur à l'INSA
Personnel administratif de l'INSA
Statut

(cc) BY-NC-ND


Réponses à l'item "J'emprunte des livres à la bibliothèque ...", par statut
Non
Oui
Pourcentage (%)
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
70,2% (113)
29,8% (48)
41,7% (85)
58,3% (119)
22,9% (8)
77,1% (27)
17,6% (6)
82,4% (28)
48,6% (223)
51,4% (236)
Élève-ingénieur de premier cycle
Élève-ingénieur de second cycle
Enseignant ou Enseignant-Chercheur à l'INSA
Personnel administratif de l'INSA
Tous statuts
Statut

(cc) BY-NC-ND


Domaine(s) d'emprunt par statut
Pourcentage de répondants qui ont coché l'item (%)
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
19,0% (28)
39,8% (74)
47,1% (16)
8,8% (3)
31,1% (132)
12,2% (18)
24,2% (45)
47,1% (16)
32,4% (11)
21,9% (93)
15,0% (22)
26,3% (49)
50,0% (17)
64,7% (22)
27,5% (117)
4,1% (6)
3,2% (6)
0,0% (0)
17,6% (6)
4,5% (19)
2,0% (3)
9,7% (18)
5,9% (2)
14,7% (5)
6,8% (29)
0,7% (1)
2,2% (4)
0,0% (0)
5,9% (2)
1,6% (7)
Sciences exactes (Physique, Chimie, Mathématiques, Biosciences, Sciences de l'ingénieur, ...)
Sciences de l'Homme et de la société (Droit, Économie, Sociologie, Histoire, Philosophie, Communication, Sport, ...)
Littérature et Loisirs (Romans, Bandes-Dessinées)
Orientation (Concours, Métiers)
Langues
Autre
Domaine d'emprunt
Élève-ingénieur de premier cycle
Élève-ingénieur de second cycle
Enseignant ou Enseignant-Chercheur à l'INSA
Personnel administratif de l'INSA
Tous statuts

BY-NC-ND

ANNEXE 3 : PLAN DE COMMUNICATION

CONTEXTE

Pour célébrer ses 10 ans, la Bibliothèque Marie Curie (BMC) veut faire un point d'étape sur l'utilisation de ses collections pour mieux appréhender son avenir. Pour ce faire, elle a chargé un groupe d'élèves-bibliothécaires de l'ENSSIB de mettre en œuvre un « audit de convivialité ». Cette méthode a été créée aux Etats-Unis puis a été traduite et adaptée par Nicolas Beudon, ancien conservateur des bibliothèques aujourd'hui consultant spécialisé en expérience utilisateur (UX).

A l'origine, l'audit est une grille d'items sur les différents aspects de la bibliothèque. Il s'agit des « points de contact », c'est-à-dire des éléments qui sont en interaction avec les usagers. Il a été convenu avec le commanditaire que l'audit se concentrera sur les collections.

Avec l'accord de la BMC, le groupe-projet appliquera l'audit de convivialité de cette façon :

- Une grille à remplir, destinée aux experts, qui seront définis ultérieurement. Cette grille imprimée devra être remplie sur place par les experts.
- Un questionnaire dirigé vers les utilisateurs de la BMC. Les différents publics ciblés seront décrits plus loin. Le questionnaire a été rédigé par le logiciel LimeSurvey afin d'être envoyé par mail.

OBJECTIFS

La campagne de communication vise plusieurs objectifs, l'image de l'établissement et ses relations.

Les relations de la BMC

Ces dernières sont de différents niveaux. Tout d'abord, la relation de la BMC avec ses publics. La bibliothèque sollicite régulièrement ses usagers, notamment des enquêtes comme des questionnaires ou des *focus groups*. Une relation particulière existe ainsi avant le lancement du projet et du plan de communication. Il s'agit de bien la cerner afin de proposer une communication adaptée.

Toujours à l'intérieur des murs de la BMC, il sera question des relations qu'entretiennent les bibliothécaires entre eux. A l'extérieur de la BMC cette fois, de nombreuses relations sont à solliciter : que ce soit parmi l'équipe-projet ou plus généralement les professionnels du milieu des bibliothèques.

L'objectif du plan de communication est ambitieux ; il s'agit de bien cerner et prendre en compte la spécificité de chaque relation, qu'elle soit interne, intra-professionnelle ou externe, dirigée vers les usagers.

L'image de la BMC

(cc) BY-NC-ND

Ce florilège de relations n'est pas à négliger car en dépende l'image de la BMC. En effet, la sollicitation d'experts issus du monde des bibliothèques sous-entend une idée d'évaluation qui appellerait à des changements. D'ailleurs, le concept encore peu exploité en France d'« audit de convivialité » veut donner une image dynamique et innovante à la BMC qui fête ses 10 ans.

Cette volonté d'innover aux yeux du monde professionnel doit être transmise aux usagers ; ces derniers doivent percevoir les efforts de la BMC à leur encontre. C'est pourquoi le plan de communication se réservera un temps spécifique de réflexion autour de la création des visuels à destination des publics.

LES CIBLES

La grille pour experts : quelles sous-populations ?

Une autre partie du plan de communication visera spécifiquement les experts chargés de remplir la grille d'audit. Parmi eux, les agents volontaires de la BMC, puisqu'il faudra leur expliquer le principe et les accompagner dans le renseignement de la grille.

Concernant les experts externes, ils sont recrutés parmi le réseau professionnel des commanditaires de la BMC et du groupe projet. Ils doivent être sollicités et accompagnés de la même manière que les experts internes afin que l'interprétation des items de la grille soit similaire.

Le(s) public(s) du questionnaire

La communication autour du questionnaire en ligne veut toucher tous les usagers de la BMC, ce qui comprend les étudiants de l'INSA et ceux des autres universités qui fréquentent cette bibliothèque, les enseignants et enseignants-chercheurs de l'INSA, les doctorants, le personnel administratif, mais aussi les lycéens qui peuvent être inscrits.

A terme, les résultats de l'audit et les préconisations qui en découleront pourront servir de support communicationnel, afin de solliciter, notamment auprès de la tutelle, des financements pour des aménagements des espaces de la BMC.

LES MEDIAS UTILISES

Grille et médias

Pour les experts, les médias retenus pour la communication seront les suivants :

- Un e-mail avec quelques explications concernant la méthode, les attendus et le temps nécessaire au renseignement de la grille.
- Une réunion d'information avec les volontaires pour baliser l'interprétation de la grille et répondre aux questions.
- Un accompagnement personnel en cas de problème ou de question au moment de remplir la grille.

(cc) BY-NC-ND

- Enfin, le recrutement des experts externes se fera par le biais de notre réseau ainsi que de celui de la BMC, par mail ou sollicitation directe. Voici le mail envoyé aux personnes suggérées par notre commanditaire :

Bonjour,

Nous sommes un groupe-projet d'élèves bibliothécaires à l'Enssib et nous menons un audit de convivialité à la bibliothèque Marie Curie de l'INSA. Nous avons besoin pour cette étude de professionnels des bibliothèques extérieurs à la BMC pour remplir une grille de questions portant sur les collections de la bibliothèque. Cela vous prendrait 1h maximum. Mme Guillemette nous a indiqué que vous pourriez être intéressés pour nous rendre ce service. Vous seriez accompagnés par l'un des membres du groupe projet. Êtes-vous intéressé(e)s ? Si non, merci de nous l'indiquer, si oui, merci de nous adresser vos disponibilités afin que l'on puisse décider de créneaux. Idéalement, nos disponibilités sont plutôt en fin d'après-midi en semaine ainsi que les 5 et 12 décembre toute la journée. Nous devons récupérer les grilles remplies au plus tard vendredi 13 décembre.

Bien cordialement,

Le ton se veut professionnel et cordial, puisqu'il s'agit de personnes que nous ne connaissons pas et que nous sollicitons. Le principe est explicité rapidement et l'accompagnement par un membre du groupe est mentionné, pour rassurer et en même temps s'assurer de garder la main puisqu'une interprétation similaire de la grille par tous les experts est cruciale.

Les médias pour le questionnaire

Le lien vers le questionnaire en ligne sera transmis grâce à la liste de diffusion de la BMC, et un le court texte explicatif ci-dessous l'accompagnera.

Objet : Enquête BMC : Aidez-nous à améliorer votre bibliothèque

Bonjour,

À l'INSA Lyon, la Bibliothèque Marie Curie fête ses 10 ans.

Comment vous y sentez-vous ?

Vos pratiques, vos habitudes, vos lectures nous intéressent : nous vous invitons à répondre à un questionnaire de 5 minutes maximum. Vos réponses seront traitées de manière anonyme.

http://dsi-outils.insa-lyon.fr/limesurvey/index.php?sid=97769&lang=fr

Cette enquête est menée par un groupe d'élèves-bibliothécaires de l'Enssib Fibe09 missionnés par la bibliothèque. Merci beaucoup de votre participation.

La Bibliothèque Marie Curie

(cc) BY-NC-ND

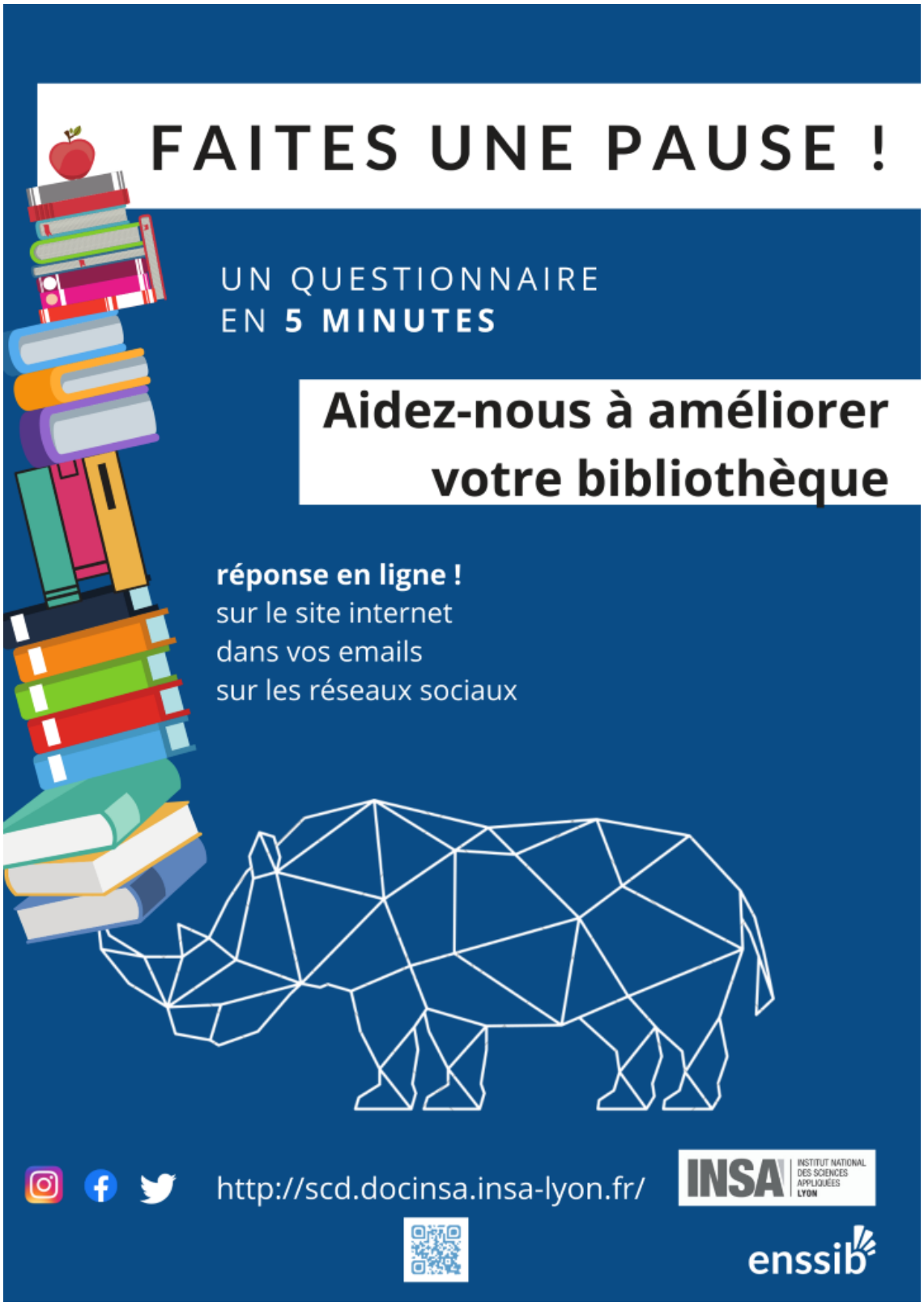
Le mail ci-dessus a été rédigé avec notre commanditaire pour conserver le ton cordial et direct qu'ils utilisent habituellement pour communiquer avec leurs usagers.

Un visuel a été préparé, avec l'application gratuite Canva, afin de communiquer sur ce questionnaire. L'idée a été de reprendre la mascotte de l'INSA, un rhinocéros, dont nous avons choisi une forme stylisée. Il lui a été ajouté des livres afin de le lier à la bibliothèque, de rappeler dans l'image qu'il est ici question des collections. Une accroche humoristique est là pour donner envie aux usagers de s'arrêter sur le questionnaire.

Ce visuel est décliné sur différents supports :

- Des affiches à disposer partout dans la bibliothèque, de couleurs différentes pour attirer le regard. Les couleurs ont été choisies pour correspondre aux couleurs de la charte graphique de l'INSA.
- L'écran d'accueil à l'entrée de la bibliothèque.
- Le mail envoyé aux usagers, auquel nous avons joint l'affiche.
- Les réseaux sociaux de la BMC : Twitter, Instagram et Facebook. Sur les réseaux sociaux, nous avons accompagné ce visuel d'un court texte reprenant les hashtags de l'anniversaire des dix ans de la BMC.

(cc) BY-NC-ND


FAITES UNE PAUSE !
UN QUESTIONNAIRE
EN 5 MINUTES
Aidez-nous à améliorer votre bibliothèque
réponse en ligne !
sur le site internet
dans vos emails
sur les réseaux sociaux
http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/
INSA
INSTITUT NATIONAL DES SCIENCES APPLIQUÉES LYON
enssib

(cc) BY-NC-ND

Il était prévu que le groupe-projet communiquerait à l'oral sur ce questionnaire lors du Biblio'Remix qui aura lieu le 12 décembre 2019 à la BMC. Le groupe devait aller à la rencontre des usagers pour remplir avec eux des questionnaires sur tablette. Cependant, l'objectif d'atteindre plus de 200 réponses étant largement atteint dès les premiers jours de mise en ligne du questionnaire, il ne sera pas nécessaire d'organiser l'opération "tablettes de choc".

LE BUDGET

Pour la grille

Les grilles d'audit seront imprimées par la BMC. Celle-ci rémunère également les moniteurs étudiants une heure de plus afin de leur permettre de la renseigner. Les agents volontaires de la BMC seront enfin sollicités sur une durée d'un peu plus d'1h pour la réunion d'information et le renseignement de la grille à proprement parler.

Pour le questionnaire

Le budget comprendra les ressources humaines utilisées pour préparer et envoyer les mails. Le groupe-projet avait également le déplacement sur site lors du Biblio'Remix, visite annulée depuis.

Coller les affiches et mettre le visuel sur l'écran d'accueil et les réseaux sociaux prend aussi du temps de travail. L'expertise technique nécessaire à la création du visuel sera aussi prise en compte (prise en main de Canva et réalisation de l'affiche). Canva, l'outil utilisé pour créer les visuels, est gratuit.

Il faut aussi prendre en compte l'impression couleur des affiches en format A3, l'utilisation de matériel informatique.

LES INDICATEURS

La grille

La réussite de la communication du point de vue des experts internes si le remplissage de la grille s'effectue dans de bonnes conditions, avec une interprétation uniforme des items. Pour les experts externes, le succès de la communication sera effectif si un nombre suffisant d'experts externes sont recrutés et que la grille est là encore remplie de manière satisfaisante avec une interprétation uniforme.

Le questionnaire

Le nombre d'usagers qui prendront le temps de répondre au questionnaire en ligne nous indiquera si notre campagne de communication a été efficace. Il nous faudrait avoir au moins 200 répondants pour que l'analyse des résultats soit pertinente.

(cc) BY-NC-ND

POST-ENQUETES

Le groupe devra faire un retour sur les résultats obtenus avec l'ensemble des enquêtes à son commanditaire lors du second Comité de Pilotage, avec les analyses et préconisations qu'il en aura tirées.

Un mail de remerciement sera envoyé aux participants, en précisant bien de nouveau que ces enquêtes seront utilisées pour améliorer l'UX à la BMC.

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 4 : LES DIFFERENTES ZONES EN BIBLIOTHEQUE D'APRES C. MORAND

Zone de transition : Phase d'adaptation mentale au nouvel environnement, ici la bibliothèque. L'usager n'est pas entièrement réceptif. Forte tendance de la part de l'usager à ignorer tout ce qui se trouve dans cette zone (plans, automates de prêt etc.).

Moyen de réduire cette zone : jouer sur l'éclairage, la moquette… Certaines interactions peuvent avoir lieu dans cette zone : informations simples, prospectus, annonce de la mise en place suivante, accueil des usagers… Tout ce qui n'est pas intrusif.

Zone d'attraction. Réflexe instinctif : tourner vers la droite. Emplacement de la zone qui doit aspirer l'usager à l'intérieur de la bibliothèque. But de cette zone : l'attirer pour lui donner envie d'aller plus loin, de rester longtemps.

Champ de vision à respecter pour pouvoir voir les différents éléments attractifs en permanence : allée large, linéaire rabaissé.

Inviter l'usager à aller plus loin en orientant les éléments dans le sens contraire du flux.

Installations attractives clairement identifiables : entre 3 et 6m. But : attirer l'usager étape par étape jusqu'au fond. Eléments d'attraction : pas nécessairement centrés sur les collections (éléments décoratifs par exemple). Dans cette zone, ouvrages qui peuvent être déployés mais attention : ce n'est pas leur thématique qui doit être mise en avant mais leur esthétique (format, lettrage, couleurs de couverture…). But : faire un ensemble visuellement cohérent pour un plus grand pouvoir d'attraction !

Zone d'attraction = donner le maximum d'élan !

Zone de destination : circuit des usagers en général dans le sens contraire des aiguilles d'une montre. Zone en général au fond d'un magasin (lieu des promotions par exemple). Pour les bibliothèques, lieu où se trouvent les fonds les plus fréquemment empruntés. La zone de destination attire **l'intellect** alors que la zone d'attraction attire les sens.

Zone d'attraction, cible : tous les usagers, même occasionnels, même primo-visiteurs

Zone de destination, cible : les habitués. Le contenu des livres importe plus que leur apparence.

Documents indispensables : ceux qui totalisent le plus de prêt.

(cc) BY-NC-ND

La boucle courte pour les usagers pressés. But : augmenter leur satisfaction et les pousser à revenir. Documents de la zone de destination qui sont également proches de l'entrée pour rendre possible la boucle courte. Exemple pour la BMC : les nouveautés du D33 disposées à l'entrée de la BMC.

Egalement penser au temps de réflexion, à la tranquillité pour choisir un ouvrage : certains en demandent plus que d'autres.

Poser la question de la durée de la visite pour mieux cerner quels fonds sont à disposer à quelle extrémité du parcours. Durée de la visite qui influe beaucoup sur les emprunts… mais c'est peut-être moins le cas en BU.

Idée : linéaire réservé aux retours récents, placé dans la boucle courte. Possibilité d'y placer également des ouvrages non empruntés dans l'unique but de les valoriser.

Classification « mère » **VS** classification « fille ».

- Classification « mère » : plan de classement habituel
- Classification « fille » : modèle réduit de la précédente, documents fréquemment empruntés. Alimentée principalement par les retours.

Zone de mise en valeur : une fois le parcours achevé, les usagers sont libérés de « leur obligation » et donc plus réceptifs aux messages, aux sollicitations. Moment et endroit de mettre en valeur les documents qui ont une forte valeur de prêt aux yeux du bibliothécaire.

Dans les commerces, lieu d'emplacement des produits à forte marge

En bibliothèques de lecture publique, documents qui ont besoin d'aide pour circuler, emprunts de valeur pour l'établissement.

Emplacement : entre la zone chaude et la zone froide.

Zone d'attente : le guichet de prêt. Immobilité des usagers dont on peut tirer profit. Sollicitations qui requièrent une attention un peu soutenue par exemple. Sollicitations plutôt bien accueillies car permettent de faire passer le temps.

Proposer des documents de dernière minute, afficher des informations complexes…

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 5 : LA BIBLIOTHEQUE D'HERNING, DANEMARK

Etablissement étudié et caractéristiques

Bibliothèque municipale d'Herning, Danemark.

Fait partie d'un réseau de 6 bibliothèques (5 bibliothèques de proximité), parmi lesquelles les collections circulent librement.

Style « new yorkais »

Dans un ancien supermarché

Similitudes et différences avec la BMC (taille, contexte, spécialités…)

Bibliothèque de lecture publique.

Description des choix faits (au niveau de l'implantation des collections, leur valorisation, la signalétique) avec analyse

4 niveaux. **Majorité des collections sont regroupées au sous-sol**, dans un vaste espace de stockage en libre-accès (« The Deep ») (magasin en libre accès ??) : 2500m2, 90% des collections (450 000 docs), quelques tables. (Zone calme où les étudiants se retrouvent pour travailler)

Niveau 0 (de plain-pied avec la rue) : plateau de 2070 m2 : café, espace polyvalent pour petits événements, secteur jeunesse, salle de lecture silencieuse. Seulement 10% des collections se trouvent à ce niveau; l'accent est mis sur **la médiation des collections** grâce notamment à l'utilisation de présentoirs en « nid d'abeilles » modulables (bacs) et dont les collections sont réalimentées deux fois par jour pour que les présentoirs ne restent pas vides. Il y a en tout 10 "blocs" de présentoirs; chacun est renouvelé tous les quinze jours au niveau de la thématique, et il y a au moins une thématique nouvelle chaque jour.

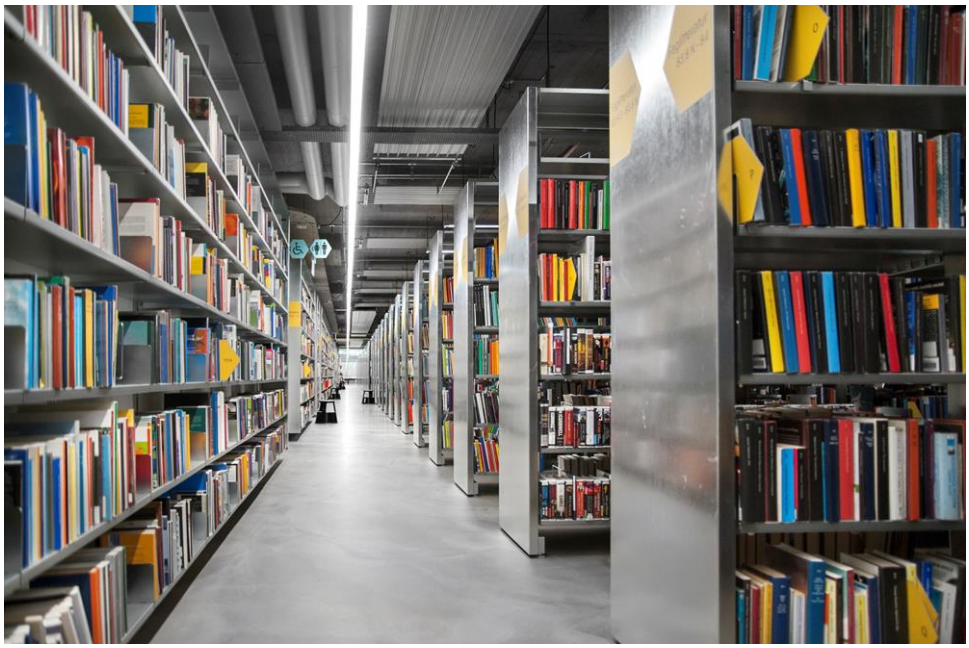
Etages : salles de conférences / réunions, et bureaux du personnel.

Idées à retenir

Livres regroupés dans un seul espace (étage), où il est aussi possible de travailler. Les ouvrages présents dans l'espace d'accueil sont présentés de face (dans des bacs) et la sélection change régulièrement.

(cc) BY-NC-ND

Libre accès mais pas directement sur place…



Source des images : https://thedesignconcept.co.uk/downloads?projectId=16137 (consulté le 13/12/2019)

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 6 : LA BIBLIOTHEQUE LA SOURCE, ECOLE DES PONTS

Etablissement étudié et caractéristiques

Il s'agit de « La Source », le *learning centre* de l'Ecole Nationale des Ponts, rénovée en profondeur en 2017. Il s'agit d'une bibliothèque de 800 m² pour 250 places assises (80 places de plus qu'avant) qui est intégrée au campus de l'Ecole Nationale des Ponts Paristech, une école d'ingénieurs de la région parisienne (Marne-la-Vallée).

Similitudes et différences avec la BMC (taille, contexte, spécialités…)

Similitudes : Bibliothèque d'une école d'ingénieurs. Collections très centrées sur des disciplines d'ingénierie mais pas uniquement (droit, gestion, SHS…). Bibliothèque très lumineuse et attachement à la culture locale d'ingénierie.

Différences : Label Learning Centre assumé. Bibliothèque principalement concentrée sur un niveau avec une mezzanine de taille réduite, là où la BMC est sur trois niveaux. Intégration géographique beaucoup plus proche dans le campus de l'Ecole des Ponts.

Description des choix faits (au niveau de l'implantation des collections, leur valorisation, la signalétique) avec analyse

L'objectif était de passer au moment de la rénovation de 30 000 ouvrages en libre-accès à 10 000. Finalement, nombre établi autour de 14 000/15 000 (d'après l'intervenante Mme Renouf).

Etagères de taille moyenne, aux formes courbes qui « épousent » et facilitent la délimitation entre les espaces : espace de détente (autour de l'arbre) et espaces de travail plus silencieux. La tablette du bas des rayonnages est systématiquement laissée vide. Peu de valorisation visible (quelques ouvrages en *facing*). Les assises sont diverses : espaces de travail « classiques », fauteuils de diverses tailles, poufs, banc autour de l'arbre, …

Note : une grande partie du mobilier est peu mobile voire fixe (étagères, chaises, tables), à contre-courant de la tendance de ces dernières années en bibliothèque.

Choix d'afficher les spécialités sur le côté des rayonnages avec un code couleur repris sur des étiquettes collées au dos des livres. Cette orientation ne faisait pas l'unanimité lors de sa mise en place : les couleurs ont tendance à s'estomper une fois exposées au soleil. C'est trop tôt pour faire un bilan sur ce point. D'après les premiers retours, les étudiants n'identifient pas pour autant parfaitement lemplacement des spécialités.

(cc) BY-NC-ND

Idées à retenir

La taille et l'intégration fluide des rayonnages dans l'espace. La diversité des assises, la signalétique très poussée et individualisée

BY-NC-ND

Objectif de passer de 30 000 ouvrages en libre-accès à 10 000 ouvrages. Finalement, nombre établi autour de 12 000 (d'après l'intervenante Mme Renouf).

Etagères de taille moyenne, aux formes courbes qui « épousent » et facilitent la délimitation entre les espaces : espace de détente (autour de l'arbre) et espaces de travail plus silencieux. La tablette du bas des rayonnages est systématiquement laissée vide. Peu de valorisation visible (quelques ouvrages en *facing*). Les assises sont diverses : espaces de travail « classiques », fauteuils de diverses tailles, poufs, banc autour de l'arbre, …

Note : une grande partie du mobilier est peu mobile voire fixe (étagères, chaises, tables), à contre-courant de la tendance de ces dernières années en bibliothèque.

Choix d'afficher les spécialités sur le côté des rayonnages avec un code couleur repris sur des étiquettes collées au dos des livres.

Bilan mitigé : les étudiants n'identifient pas forcément que les livres d'une spécialité sont à un endroit particulier (d'après l'intervenante Mme Renouf) => problème identifié aussi à la BMC.

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 7 : LE LEARNING AND CREATIVE HUB DE L'EM LYON

Etablissement étudié et caractéristiques

Il s'agit du *Learning and Creative Hub* de l'Ecole de Management de Lyon, à Ecully. La bibliothèque a été rénovée en 2014 à la suite d'un changement de direction de l'école. La demande forte de la nouvelle était d'avoir un établissement sans livre en libre-accès, pour accélérer la transition vers le numérique. Des investissements importants ont été effectués sur des dispositifs électroniques, informatiques et pédagogiques innovants.

Similitudes et différences avec la BMC (taille, contexte, spécialités…)

L'EM Lyon est une école de commerce et de management privée, avec des besoins et une logique différente de celle d'une école d'ingénieurs publique comme l'INSA. La bibliothèque est d'une taille plus modeste (un seul niveau, plus une mezzanine), mais l'école est d'une taille relativement comparable à l'INSA.

Les demandes et choix politiques des directions des deux écoles divergent sans doute.

Les deux bibliothèques sont confrontées à des problèmes de saturation (surtout en période d'examen) et de gestion du bruit dans les différents espaces.

Description des choix faits (au niveau de l'implantation des collections, leur valorisation, la signalétique) avec analyse

Les monographies ont subi, à l'occasion de la rénovation, un important désherbage et ont été déplacées intégralement en magasin. Leur communication se fait par le biais de navettes deux fois par jour. Ce choix a suscité des réactions vives de la part d'une partie du corps professoral et des étudiants, attachés aux livres papier, d'autant que l'offre numérique ne permet pas toujours de les remplacer. La communication indirecte introduit de plus une barrière entre les collections et les publics. Pour promouvoir les importantes collections électroniques, l'école a investi dans le développement d'un plug-in pour navigateur internet qui permet de signaler automatiquement si une ressource ou un article est présent dans les abonnements.

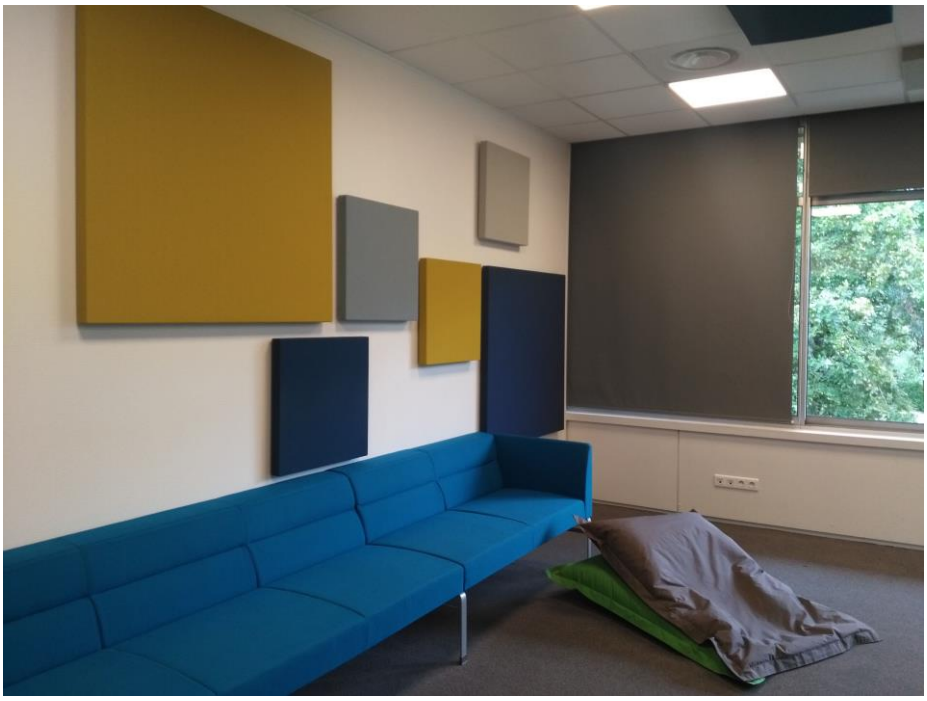
Les périodiques et journaux font l'objet d'une gestion souple : ils ne font l'objet d'aucune conservation à long terme et sont parfois dispersés au niveau des différents espaces pour être consultés. L'idée est d'avoir des revues et magazines lues dans un contexte de confort et de détente.

Au niveau du zonage, un nombre important de salles de groupe sont présentes, avec des murs inscriptibles et des boites à outils pédagogiques, sur un modèle assez proche de celles de l'INSA.

Une salle a bénéficié d'une isolation sonore complète : celle des jeux vidéo (considérée comme la plus bruyante au niveau de son utilisation) et des dispositifs acoustiques de réduction du bruit ont été mis en place. Ils prennent trois formes :

(cc) BY-NC-ND

- Des plaques colorées sur les murs



- Des dispositifs suspendus dispersés dans toute la bibliothèque

(cc) BY-NC-ND

- Des « coins » semi-fermés en isolement acoustique avec une table et des sièges pour travailler en groupe

Idées à retenir

En creux, l'idée de se débarrasser complètement des collections papier est à retenir comme avertissement : un tel choix irait à l'encontre d'une partie des usagers. Dans la perspective d'un futur déménagement du campus, l'EM Lyon envisage d'ailleurs un retour de certaines collections papier en libre-accès.

Les dispositifs acoustiques sont en revanche intéressants en accompagnement de la réflexion nécessaire sur le zonage.

(cc) BY-NC-ND