



Notre bibliothèque idéale

Analyse de l'enquête menée auprès des usagers

Février 2020

Introduction

Le projet « Notre bibliothèque idéale » a été lancé en 2018 par la Bibliothèque publique et scolaire d'Yverdon-les-Bains, dans le cadre de discussions sur son évolution future. Le but de ce projet est de permettre aux usagers·ères de donner leur vision de la bibliothèque idéale, que ce soit sur l'offre documentaire, les services proposés, les aménagements, etc.

Des questionnaires ont été mis à disposition des lecteurs·trices, ainsi que lors de différentes activités, ce qui a permis la récolte de plus de 150 propositions.

Le 14 novembre 2018, la bibliothèque a invité les habitants·es d'Yverdon et sa région à des conférences autour de l'avenir de la bibliothèque, ainsi qu'à découvrir les idées et les avis recueillis, mis en image sous la forme d'une fresque par l'illustratrice Léandre Ackermann.

Le travail présent constitue donc la deuxième phase du projet. Son but est de proposer une étude plus approfondie des réponses des usagers·ères. Elles seront d'abord analysées par champ professionnel, puis synthétisées, avant que la conclusion ne propose quelques pistes d'action retenues par la bibliothèque.

Etant donné que l'enquête a été menée sur la base du volontariat, les propositions récoltées ne peuvent pas être représentatives des avis de l'entièreté du public de la bibliothèque. C'est un élément dont il faudra tenir compte à la lecture de ce travail ainsi que lors de la mise en œuvre d'actions concrètes.

Analyse par champs professionnels

Locaux, mobilier, accessibilité et horaires

Utilisation des espaces et aménagement

Les espaces les plus appréciés de la bibliothèque sont l'Espace Jeunesse, la Section Enfantine, les salles de travail du 2^e étage et la salle conviviale. Néanmoins, l'enquête montre une volonté des usagers d'avoir plus d'espaces destinés à la lecture, au travail ou à d'autres usages spécifiques (espace jeunes enfants (1 an), espace pour se restaurer, espaces à thèmes spécifiques).

Un autre élément qui ressort du questionnaire est celui du confort. Les usagers·ères consultés désirent des endroits « cosy » et chaleureux. Ceci peut passer par l'ajout de fauteuils, de canapés, de chaises réglables ou de mobiliers permettant de se coucher, mais également par une attention à l'ambiance des lieux.

Horaires

Une demande qui revient dans les réponses est un accès facilité à la bibliothèque par l'harmonisation des horaires des différentes sections et des plages d'ouvertures plus étendues, notamment le matin et le weekend.

Collection

Diversité

La diversité des documents est appréciée et les usagers consultés désirent qu'elle soit maintenue, voir même élargie, en proposant de nouveaux titres.

En plus des médias déjà présents à la bibliothèque (livres, DVD, livres audio, livres-CD), le questionnaire fait ressortir une demande pour l'ajout des jeux vidéo et des jeux de société à la collection. Les usagers-ères aimeraient également que la disponibilité de certains documents soit augmentée en les acquérant à plusieurs exemplaires.

Finalement, l'enquête montre une demande pour des livres et des histoires racontées en Langue des signes française (LSF).

Organisation et mise en valeur de la collection

La mise en valeur de la collection par les coups de cœur, les nouveautés, les sélections thématiques, des suggestions, etc. est appréciée et il ressort du questionnaire une volonté qu'elle soit développée. Certaines mises en valeur déjà existantes ne semblent pas être connues, ce qui pose la question de leur visibilité.

Une demande apparaissant dans les réponses à l'enquête est que le classement des collections soit plus thématique, y compris dans les fictions.

Animation et médiation culturelle

Diversité et rencontre

Les réponses au questionnaire montrent que les activités en place sont appréciées. Parmi les pistes de développement proposées, on trouve un intérêt pour des activités permettant la rencontre et la discussion entre les participants. Rendre visible les travaux d'artistes locaux est une autre demande des utilisateurs et utilisatrices.

Animation et scolarité

On note dans l'enquête une volonté de cultiver le lien entre les écoles (établissements scolaires, fondations, etc.) et la bibliothèque notamment à travers l'augmentation des accueils de classes et des journées à thème.

Accueil et personnel

Disponibilité et formation

L'accueil fourni par le personnel, ainsi que sa disponibilité sont appréciés. Deux éléments ressortent des réponses des usagers·ères. Premièrement, l'envie d'avoir du personnel qui les aide et les conseille, par exemple pour des recherches web. Deuxièmement, pouvoir bénéficier d'un accueil chaleureux, souriant et sympathique qui les fait se sentir chez eux.

Finalement, un·e usager·ère a demandé que le personnel soit formé à la LSF.

Services aux lecteurs

Ici encore, la volonté d'avoir des espaces divers dans la bibliothèque apparaît.

Une thématique récurrente dans les réponses à l'enquête est le développement de l'offre multimédia et jeux vidéo. Les usagers·ères aimeraient à la fois pouvoir expérimenter le multimédia à la bibliothèque, en regardant des films, jouant à des jeux vidéo ou utilisant du matériel audiovisuel, mais aussi pouvoir emprunter ces jeux vidéo et ce matériel audiovisuel.

Le questionnaire montre aussi une demande pour plus de moyens informatiques, notamment des ordinateurs et des tablettes.

En plus du volet multimédia et informatique, les autres services souhaités ont comme objectifs communs de favoriser l'échange, la transmission de compétences et la restauration (aliments et boissons).

Autres

A ce qui a été dit précédemment, on peut ajouter l'idée d'avoir une cohabitation entre des espaces calmes et d'autres plus animés et propres à l'interaction, le tout dans une ambiance chaleureuse.

Synthèse

L'analyse ci-dessus fait ressortir plusieurs éléments intéressants. Premièrement, les usagers·ères semblent vouloir se sentir à la bibliothèque comme à la maison. Cela peut passer par une ambiance chaleureuse, des aménagements adaptés, du mobilier confortable, mais aussi par un accueil agréable et des conseils personnalisés.

En ce qui concerne l'offre de la bibliothèque, les usagers·ères désirent avant tout qu'elle soit variée, avec des livres de tous les genres et abordant tous les sujets. Ils·elles aimeraient aussi que son accessibilité soit améliorée, que ce soit grâce à des horaires étendus, une signalétique adaptée ou autre. En plus de cela, on peut noter une volonté de voir se dévelop-

per l'offre multimédia, aussi bien pour l'expérimenter sur place que pour pouvoir l'emprunter, et en particulier les jeux vidéo.

Finalement, on sent émerger l'idée de la bibliothèque comme un lieu d'échanges. Ceux-ci peuvent avoir lieu lors d'événements ou au travers de services mis en place, qui favoriseraient les rapports humains.

Conclusion

A la suite de cette enquête et en tenant compte des contraintes liées à son organisation et à ses locaux, la bibliothèque va mettre en œuvre plusieurs actions.

Tout d'abord, des espaces jeux vidéo vont être créés pour permettre aux usagers·ères de jouer sur place et de découvrir la diversité des œuvres vidéoludiques. En parallèle, le développement de l'offre numérique sera étudié.

Une réflexion sera aussi menée sur l'accessibilité de la bibliothèque, que ce soit en terme d'espace, d'aménagements, d'horaires ou de collections, le tout s'inscrivant dans une démarche d'inclusivité.

La convivialité des espaces va aussi être repensée afin de rendre la bibliothèque plus accueillante. L'accent sera mis sur le confort, notamment par l'augmentation du nombre d'assises.

En plus de cela, un espace d'allaitement sera créé dans l'espace pour les jeunes enfants. Un coin pour les enfants sera aussi mis en place en salle de lecture, afin de les occuper pendant que leurs parents consultent les ordinateurs.

Il s'agit là des premières mesures envisagées par la bibliothèque ; elles pourraient se voir complétées par d'autres dans le futur.

Annexe 1 : Questionnaire

Le questionnaire transmis aux usagers était composé de ces trois questions auxquelles ils ont pu répondre librement.

Qu'aimez-vous à la bibliothèque ?

.....

Que faudrait-il changer (ajouter, enlever, transformer) ?

.....

Dans votre bibliothèque idéale, on trouve ...

.....

Annexe 2 : Réponses triées par champ professionnel

Locaux, mobilier et accessibilité physique et temporelle

Qu'aimez-vous à la bibliothèque ?

- Les petits fauteuils,
- Différent étage pour chaque âge,
- L'accessibilité,
- avoir plusieurs étages,
- les horaires,
- le nouveau coin pour les enfants en jeunesse, 2
- le coin café, 4
- les salles mises à disposition, 8
- la beauté des étagères,
- Les espaces de la bibliothèque enfantine, 2
- Le lieu et l'ambiance
- les petits coins confortables
- aménagements agréables (broquine)
- Elle est centrale et chaleureuse, bien achalandée et avec pas mal de place pour tous
- L'ambiance chaleureuse :)
- Salle d'étude
- l'espace dédié à l'étude/ au travail scolaire en groupe
- Le coin jeunesse
- L'espace pour les enfants
- l'espace lecture avec des revues et du café

Que faudrait-il changer (ajouter, enlever, transformer) ?

- Plus d'espace confortable pour lire avec les enfants (ex : fauteuil),
- Plus de salles conviviales,
- Une meilleure salle de lecture (pas assez accueillante et confortable), 7
- L'aménagement, espaces DIY jardin,
- Horaires plus larges, 3
- Plus de poufs,
- Un endroit vraiment confortable,
- Ne pas mettre de rayons dans la salle de lecture,
- Harmoniser les horaires adulte-enfantine,
- Enlever des murs,
- Avoir des flamants rose sur les murs,
- Des chaises à taille réglables,
- Horaires plus larges le samedi matin à la bibliothèque publique, 2
- Un meilleur parking vélo,

- des petits coins plus "cosy" avec des coussins, tapis, ... (2)
- L'accès au premier étage
- La partie qui me plaît le moins est la partie des documentaires, que je trouve un peu austère, par la hauteur des rayonnages. L'aménagement y est plus structuré et invite moins à la détente. En même temps on peut dire que documentaire rime avec travail à effectuer, lors d'exposés par exemple.
- Un coin tout doux pour lire (fatboy,...)
- Ajouter des coins lecture
- Ajouter des canapés
- J'étais au Danemark cet été, et dans un tout petit village sur une île secondaire, la bibliothèque était ouverte tous les jours, même le dimanche, et même le soir. Il y avait des jeunes qui s'y retrouvaient et cela semblait être un foyer actif de la communauté. Je me suis dit que ce serait super bien à Yverdon aussi.
- c'est bien dommage que les tables du bas à disposition (tout au fond vers les fenêtres) soient régulièrement occupées par des étudiants donnant des cours particuliers, on a l'impression de déranger quand on cherche un livre.
- Avoir un peu plus de sièges serrai le bien venu merci. La section "Né pour lire" pourrait-elle être ouverte plus souvent et plus longtemps le jeudi matin.
Plus d'espace pour circuler dans la pièce ou se trouve la machine à café

Dans votre bibliothèque idéale, on trouve...

- Une cafétéria,2
- Beaucoup d'espace,4
- De bons fauteuils,2
- Ouverture à midi,
- Un coin café,
- Boire un café et lire un livre aux enfants dans une chaise à bascule,
- Un coin calme pour lire,
- Un endroit pour travailler,
- Des tables pour entreposer les livres qu'on prend,
- beaucoup de sièges confortables
- Des canapés, des machines à thé, des fleurs...
- un endroit fermé (grand parc avec des livres et jeux) pour laisser les petits (1 an) pendant qu'on choisit les livres avec le plus grand....
- Un endroit où se poser et lire
- des canapés pour se coucher et lire
- Des endroits confortables où s'asseoir, voir allonger ses jambes pour lire?
- Un petit coin biscuit the et canapé et un feu de cheminée
- Des sièges confortables pour tourner les pages.

Collection

Qu'aimez-vous à la bibliothèque ?

- la beauté des étagères,
- le choix des livres est extra, 19
- les BD, 6
- les magazines,
- le choix de dvd, 3
- les livres policier/d'action,
- choisir un livre,
- pouvoir emprunter 10 livres pendant les vacances,
- les mangas,
- les livres loupe,
- les Max et Lili,
- Fil et Flo,
- Cat et son chat,
- Les nombrils,
- Troll de Troy,
- Les Légendaires,
- Emprunter des livres,
- Les documentaires,
- la diversité des ouvrages (2)
- la grande variété d'ouvrages
- Grande variété de livres
- La quantité de choix
- Les livres sont chouettes, on peut emprunter beaucoup de livres à la fois
- La variété des types de documents (cela va de l'encyclopédie aux mangas, en passant par les revues de presse) et la quantité de livres à disposition.
- Diversité d'ouvrages
- La vidéothèque a les nouveautés rapidement.
- Le rayon nouveautés
- La variété de livres disponibles
- La variété des livres
- En plus des livres (grand choix
- , l'offre des livres audio

Que faudrait-il changer (ajouter, enlever, transformer) ?

- Pas de CD à écouter abimés,
- Arrêter l'abonnement « Art&décoration » pour plutôt avoir ex : système D,
- Ajouter des mangas, 3
- espaces DIY jardin,
- Des nouveaux livres de cuisine, bricolage, scrapbooking, sur les chevaux,

- Acheter plus de livre,
- Plus de BD,4
- Plus de livre en langue étrangère (ex : espagnole et anglais)
- Des livres miraculous ladybug et lolirock,
- Des livres d'explication de jeux vidéo,2
- Des livres tirés de film,
- Des contes différents pour les enfants,
- Un abonnement au « courrier » et à « Vigousse »,2
- L'exemplaire du « matin dimanche »,
- Plus de livres didactiques,
- Plus d'exemplaires de certain livres,
- Enlever les livres qui font peur, ou qui montre un monde qui n'existe pas,
- Plus de livre réel, avec du sport, des animaux,
- Des jeux pour PC,2
- Plus de livre sur les animaux, 2
- Ajouter de nouveaux livres,
- Mettre la série Cupcake club,
- Ajouter des livres de youtubeur,
- Ajouter les BD Quick et Flupke
- Plus d'histoires pour kamishibai
- Avoir la possibilité d'emprunter des DVDs et des jeux de société éducatifs
- Avoir plus de livres pop-up, plus de livres du "Loup qui...", plus de livres qui contiennent plusieurs histoires
- plus de documentaires
- Ajouter une plus grande panoplie de livres en langue étrangère (très pratiques pour l'apprentissage d'une langue dans la bonne humeur) et de mangas

Dans votre bibliothèque idéale, on trouve...

- Les livres des éditions « Belle Émeraude »
- Des histoires racontées et signées en LSF,
- Des livres en LSF,
- De bons livres,8
- Plus de Légendaires (la BD je crois),2
- Des albums pour tout âge,
- Des BD,3
- Beaucoup de documentaires sur tous les sujets,
- Un coin kamishibai,
- Des jeux de société,
- Beaucoup de livre pour fille,
- Des mangas,
- Un journal de sport,
- Des dvd sur des opéras,

- Des livres sur le travail du bois, la décoration, la menuiserie, le savoir-faire des artistes,
- Des livres qui montrent le vrai monde et qui ne font pas peur,
- Des jeux vidéo, 2
- Des livres qui viennent tous seuls à toi, 2
- Plein de documentaires, 2
- des albums, documentaires et magazines de qualité
- Des livres de tous horizons
- de nouveaux DVD
- des livres bilingues, des kamishibaïs plurilingues
- La possibilité d'emprunter des films et des jeux.
- des petits jeux pour apprendre à lire
- De l'héroïque-fantasy, des bds,
- Des livres pour de 7 à 77 ans,
- Tous les genres, toutes les langues
- Des livres de science fiction
- Pourrait-on avoir des DVD pour petits (dessins animés), CD de musiques - contes - explications musicales (opéra ou autre).

Organisation et mise en valeur de la collection

Qu'aimez-vous à la bibliothèque ?

- On trouve facilement ce qu'on cherche,

Que faudrait-il changer (ajouter, enlever, transformer) ?

- Avoir un coin avec un thème actuel (ex : Halloween/sur l'automne),
- Un coin nouveauté,
- Un bon moyen de se retrouver dans les rayons,
- Décorer chaque rayon en rapport avec le thème,
- encore plus de suggestions mises en avant
- Mettre en avant les livres bilingues et dans les langues étrangères
- Avoir un coin "coups de coeur" des bibliothécaires...
- Redonner aux livres de science fiction leur juste place de chefs d'oeuvres de la littérature contemporaine. J'ai été très déçue quand j'ai appris que vous les aviez archivés...
- Un rayon livres de cuisine plus convivial que le coin sombre où il se trouve
- Sur le site internet, il manque les tout nouveaux DVD de la section adulte.

Dans votre bibliothèque idéale, on trouve...

- Un endroit avec des livres à thèmes (ex : Harry Potter, Halloween, Noël), 2
- Des propositions de livres,
- Une présentation qui donne des suggestions,

- Un moyen facile de trouver le livre qu'on veut,
- Tous les livres sont disponibles,
- Trouver facilement le livre qu'on cherche.
- des commentaires sur certains livres,
- un coin avec les livres préférés des bibliothécaires, avec un petit mot dessus comme chez le libraire (2)

Animation et médiation culturelle

Qu'aimez-vous à la bibliothèque ?

- Les ateliers,
- Les animations « né pour lire »
- Les animations et le partenariat avec les différents acteurs culturels de la ville.
- les animations,
- les animations avec lecture d'histoires c'est sympa
- Les animations

Que faudrait-il changer (ajouter, enlever, transformer) ?

- Des journées à thèmes dédiées aux écoles,
- Exposition d'artistes locaux,
- Plain d'activité jeunesse,
- plus de visites de classe
- Faire des ateliers "butai"? ou création d'un petit livre sur place?
- Des expositions thématiques d'artistes régionaux

Dans votre bibliothèque idéale, on trouve...

- Des dialogues interculturels,
- Des soirées jeu de société,
- Des ateliers de toute sorte,2
- Des activités sur des sujets actuels,
- Des sacs à histoire,
- Un club de discussion / forum de films, comme il existe pour les lecteurs de livres.
- Des animations théâtrales, lecture de contes ou même des ateliers autour des livres, BDs, pour tous (petits et grands)

Accueil, personnel

Qu'aimez-vous à la bibliothèque ?

- l'accueil et les employés,8
- les conseils des bibliothécaires,

- L'accueil chaleureux et la disponibilité envers les enfants, la lecture d'un album aux enfants par la/le bibliothécaire
- avec des personnes ressources qui expliquent leur métier
- les informations et réponses reçues par les bibliothécaires
- Les bibliothécaires sont très gentil-le-s
- Les personnes qui nous reçoivent sont aimables.
- L'accueil agréable des collaborateurs/trices

Que faudrait-il changer (ajouter, enlever, transformer) ?

- Mettre une équipe de meilleure humeur... (Désolée ! Mais certaines méritaient un petit cours d'accueil usager

Dans votre bibliothèque idéale, on trouve...

- Du personnel fourni à la LSF,
- Une personne qui m'aide pour les recherches sur internet,
- Un accueil chaleureux, de la disponibilité
- du personnel sympa (c'est le cas)
- Une bibliothécaire souriante, qui vous connaît (pour les habitués en tout cas), qui vous demande si vous aimez le livre que vous lui rendez et qui vous donne l'impression que la bibliothèque publique, c'est un peu chez vous
- mais surtout de l'amitié et des sourires :-)

Services aux lecteurs

Qu'aimez-vous à la bibliothèque ?

- l'Entracte,2
- Les ordinateurs et la photocopieuse,
- Salle d'étude

Que faudrait-il changer (ajouter, enlever, transformer) ?

- Avoir plus de moyens informatiques (ex : Ipad),4
- Un espaces DIY jardin,
- Mettre plus de boîte aux livres,
- Possibilité de location de matériel audio et vidéo,
- Un endroit pour visionner ses films ou documentaires,2
- Plus de choix dans les boissons,
- Une machine à café moins bruyante,

- Une boîte à livre pour les retours,
- Ajouter une PS4 et une X box,
- Pouvoir louer des jeux vidéo et les jouer sur place,
- Transformer une salle en salle de bricolage,
- si possible un support de lecture pour les personnes en chaise roulante

Dans votre bibliothèque idéale, on trouve...

- La possibilité de faire acheter des livres qu'on ne veut plus,2
- Un coin pour échanges de livres nomades,
- Un centre où les professeurs peuvent donner des ateliers créatifs (ex : écriture, lecture, peinture)
- Bibliothèque pour prêter des outils,
- Un coin pour le matériel vidéo,2
- Une possibilité d'emprunter du matériel audio et vidéo,
- La télé avec casque d'écoute,
- Des ordinateurs accessibles,
- Un café littéraire,
- Imprimante/photocopieuse avec carte rechargeable,
- Des ordinateurs,
- Un/plusieurs ordinateurs pour faire des recherches de livres
- Des chocolats chauds !!! Et de la chantilly !!!

Autres

Qu'aimez-vous à la bibliothèque ?

- le site internet,
- lire,4
- ne pas lire,
- Le calme,
- il y a beaucoup de choix
- Le calme le temps qui s'arrête
- le calme, la page web de la bibliothèque...
- la porte automatique à l'entrée, l'odeur des livres

Que faudrait-il changer (ajouter, enlever, transformer) ?

- Faire plus de stage (ex : JOM)
- Moderniser,
- Éteindre son téléphone portable,
- faciliter la recherche des livres...

- Ne pas utiliser Google pour faire des questionnaires (du genre celui-ci) car les wifis des écoles d'Yverdon (notamment Léon-Michaud) ne peuvent pas accéder aux pages Google.
- Pas grand chose à mon avis
- Il y avait des jeunes qui s'y retrouvaient et cela semblait être un foyer actif de la communauté. Je me suis dit que ce serait super bien à Yverdon aussi.
- J'utilise énormément e-bibliomedia et souhaiterais toujours plus de choix

Dans votre bibliothèque idéale, on trouve...

- Des flamants roses,
- Tout,4
- Tout ce qu'il y a dans votre bibliothèque !
- je ne sais pas trop quoi dire de plus =)
- Elle est déjà parfaite !
- un coin de partage avec les lecteurs sur les livres déjà lus