

h e g

Haute école de gestion
Genève

Que sera la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds demain ?

Enquêtes auprès des usagers et non-usagers de la Bibliothèque autour de prestations innovantes et de la création éventuelle d'un espace multimédia



Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Julia BLANC

Pauline VOIROL

Conseiller au travail de Bachelor :

Ariane REZZONICO, chargée d'enseignement HES

Genève, le 6 septembre 2015

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de spécialiste en information documentaire.

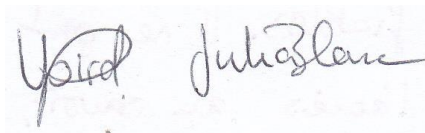
Les étudiantes attestent que leur travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

Les étudiantes acceptent, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« Nous attestons avoir réalisé seules le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Carouge, le dimanche 6 septembre 2015

Pauline Voirol et Julia Blanc

The image shows two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is 'Voirol' and the signature on the right is 'Julia Blanc'. Both are written in a cursive, flowing style.

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui nous ont soutenues et encouragées tout au long de la réalisation de ce travail.

Nous remercions tout particulièrement:

- Notre mandant, M. Jacques-André Humair ainsi que notre conseillère pédagogique, Mme Ariane Rezzonico, pour leur disponibilité, leurs conseils et leurs encouragements.
- Toute l'équipe de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds, pour son intérêt pour notre travail et sa disponibilité pour répondre à nos demandes.
- Notre juré, M. Olivier Moeschler, pour nous avoir donné de précieuses indications en vue de la conduite de nos enquêtes.
- Nos relecteurs patients, critiques et attentifs, M. Kevin Racine, Mme Katia Richard et Mme Géraldine Voirol Gerster.
- Mme Céline Walder, M. Rafael Peregrina ainsi que le service informatique de la HEG, pour le temps qu'ils nous ont chacun accordé et pour leurs renseignements précieux.
- Mmes Estelle Vuilleumier, Eve Haftgoli Bakhtiari et Mireille Jotterand ainsi que M. Arnaud van Schilt, pour avoir accepté de contribuer à l'élaboration de nos enquêtes.
- Tous les répondants à nos questionnaires pour leur patience et leur attention.
- Nos familles et nos amis, pour leur soutien indéfectible et leur confiance en nous.

Résumé

Le présent travail de Bachelor a été réalisé pour la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds (BVCF), bibliothèque de lecture publique, d'étude et de conservation.

A l'instar de la plupart de ses consoeurs, la BVCF s'interroge sur son avenir et sur la manière de conserver son attractivité à l'ère de la dématérialisation des supports informationnels. Ce mandat traduit la volonté de cette institution de faire preuve de dynamisme et de suivre, voire d'anticiper les tendances actuelles du monde bibliothéconomique. Plus précisément, il découle du souhait de la BVCF de connaître les besoins et les attentes de ses usagers et de ses non-usagers, afin de leur proposer une plus-value à l'information délivrée ainsi que d'autres points d'intérêt tels que de nouveaux services.

L'objectif, et axe principal, de ce travail est de réfléchir à l'évolution de la BVCF en matière de présentation des collections, de services innovants et de concept de troisième lieu. En parallèle, un accent a été mis sur la création d'un espace multimédia.

Cet axe se découpe en deux sous-axes de réflexion. Le premier est constitué d'un état de l'art des services innovants proposés aujourd'hui en bibliothèque. Le second correspond à la conduite de deux enquêtes auprès de cent usagers et de cent non-usagers de la BVCF.

Le constat émanant de ces sous-axes relève que la modernisation d'une bibliothèque se doit de prendre les aspects suivants en compte: dans un contexte de dématérialisation, le contact humain n'est surtout pas à délaissier et la médiation culturelle est aujourd'hui au coeur du système bibliothéconomique. De plus, les services innovants ne doivent pas se substituer aux services « traditionnels » mais être complémentaires à ces derniers. Finalement, les bibliothèques doivent dynamiser leur image et se placer dans la « trajectoire de vie » des individus.

Sur la base des informations récoltées, des suggestions de réaménagement, d'amélioration des services existants et d'intégration de nouvelles prestations sont faites. Elles s'adressent avant tout à la BVCF, mais peuvent être adaptées par d'autres bibliothèques aux contextes et missions semblables.

Ce travail constitue une approche nouvelle de l'innovation en bibliothèque. Sa spécificité tient en l'exploitation du « four-space model », un outil novateur et utile en cas de développement, de réaménagement ou de révision de la stratégie de bibliothèques publiques.

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Résumé.....	iii
Liste des tableaux	vii
Liste des figures	vii
Note	ix
Liste des abréviations.....	x
1. Introduction	1
2. Mandat et objectifs	3
3. Méthodologie	5
3.1 Dynamique de groupe	5
3.2 Etat des lieux	6
3.3 Etat de l'art.....	7
3.4 Enquêtes.....	11
3.4.1 Définition des publics cibles.....	11
3.4.2 Questionnement initial	11
3.4.3 Phase préparatoire.....	12
3.4.4 Phase terrain	13
3.4.5 Retour d'expérience.....	14
3.4.6 Exploitation des données	15
3.4.7 Analyse des résultats.....	15
3.5 Recommandations	16
3.6 Bibliographie.....	16
4. Contexte	18
5. Etat des lieux.....	22
5.1 Contexte	22
5.2 Brève présentation de la BVCF.....	23
5.3 Missions et objectifs.....	24
5.4 Public.....	25
5.5 Moyens.....	25
5.6 Départements de la BVCF	26
5.6.1 Lecture publique	26
5.6.2 Discothèque	30
5.6.3 Salle de lecture.....	32
5.6.4 Archives imprimées et manuscrites	33
5.6.5 Archives audiovisuelles	33
6. Le « four-space model »	36
7. Etat de l'art	40
7.1 Introduction.....	40
7.2 Développement	42
7.2.1 « Inspiration space »	43
7.2.1.1 Architecture et espaces.....	43
7.2.1.2 Ambiances	47
7.2.1.3 Mobilier	49
7.2.1.4 Collections	51
7.2.1.4.1 Présentation.....	51
7.2.1.4.2 Classification	52
7.2.1.4.3 Signalétique	53

7.2.1.4.4	Musique	54
7.2.1.4.5	eBooks.....	55
7.2.1.4.6	Autres types de documents	55
7.2.1.4.7	Enrichissement.....	57
7.2.1.5	Services de référence	58
7.2.1.6	Services de conseil en ligne	59
7.2.1.7	Géoréférencement	60
7.2.1.8	Consultation et téléchargement en ligne	60
7.2.1.9	Hors les murs.....	62
7.2.1.10	Adolescents	63
7.2.1.10.1	Espaces.....	64
7.2.2	« Learning space ».....	64
7.2.2.1	Espaces.....	65
7.2.2.2	Autonomie.....	66
7.2.2.3	Formation.....	68
7.2.2.3.1	Formations données par des bibliothécaires.....	68
7.2.2.3.2	Formations données par un personnel externe	70
7.2.2.4	Adolescents	72
7.2.2.4.1	Formation	72
7.2.3	« Meeting space ».....	74
7.2.3.1	Espaces.....	74
7.2.3.2	Actions de médiation culturelle	75
7.2.3.2.1	Promotion de la lecture	76
7.2.3.2.2	Promotion diverse	78
7.2.3.3	Internet	80
7.2.3.4	Jeu vidéo	81
7.2.3.5	Adolescents	83
7.2.3.5.1	Jeu vidéo	83
7.2.3.6	Actions de médiation culturelle	84
7.2.3.6.1	Promotion diverse	84
7.2.4	« Performative space »	85
7.2.4.1	Espaces.....	85
7.2.4.2	Actions de médiation culturelle	88
7.2.4.2.1	Promotion de la lecture	88
7.2.4.2.2	Promotion de l'écriture.....	88
7.2.4.2.3	Promotion du jeu vidéo	89
7.2.4.2.4	Promotion de la musique.....	89
7.2.4.2.5	Promotion des NTIC.....	91
7.2.4.2.6	Promotion de la programmation informatique	92
7.2.4.3	Adolescents	93
7.2.4.3.1	Espaces.....	93
7.2.4.3.2	Co-création	94
8.	Enquête	96
8.1	Introduction.....	96
8.2	Analyse des résultats.....	96
8.2.1	Associations à la BVCF et au mot «bibliothèque».....	96
8.2.2	Vérification des hypothèses.....	99
8.2.2.1	Profils des usagers et non-usagers.....	99
8.2.2.2	Raisons de la non-fréquentation.....	109
8.2.2.3	Rôle du bibliothécaire	112
8.2.2.4	Évolution des pratiques culturelles	114
8.2.2.5	Espaces et activités	118
8.2.2.6	Nouvelles technologies	122
8.2.3	Remarques faites par les répondants	124
8.3	Critique.....	125
9.	Recommandations	128

9.1	Introduction.....	128
9.2	Que deviendraient les collections?	128
9.3	« Inspiration space »	129
9.3.1	Zone La Chaux-de-Fonds	129
9.3.2	Zone « éphémère »	130
9.3.3	Zone fiction	130
9.3.4	Zone « aérienne »	131
9.3.5	Zone multimédia	132
9.4	« Learning space ».....	134
9.4.1	Zone de prêt et de recherche d'information	134
9.4.2	Zone d'apprentissage individuel ou d'autoformation	135
9.4.3	Zone d'apprentissage individuel ou d'autoformation, salle des archives.....	135
9.4.4	Zone d'étude collective et d'échanges.....	137
9.4.5	Zone d'ateliers et de formations en collectivité	138
9.5	« Meeting space »	138
9.5.1	Zone de rencontres et de petite restauration	139
9.6	« Performative space ».....	140
9.6.1	Zone de performances	140
9.6.2	« Makerspace »	143
9.6.3	« Fablab »	143
9.7	Recommandations globales.....	144
10.	Conclusion	147
10.1	Synthèse de ce travail.....	147
10.2	Critique de l'enquête et ouverture sur une étude future	148
10.3	Impressions issues de ce travail	149
10.4	Questionnements.....	150
	Bibliographie	152
	Annexe I : Définitions.....	163
	Annexe II : Complément à l'état des lieux.....	173
	Annexe III : Dénomination, pays et URL des institutions citées dans l'état de l'art..	178
	Annexe IV : Calendrier de la CLP	184
	Annexe V : Questionnaire pour les usagers de la BVCF.....	185
	Annexe VI : Questionnaire pour les non-usagers de la BVCF.....	188
	Annexe VII : Schéma heuristique	190
	Annexe VIII : Centres d'intérêts de la Bibliothèque Forum Meyrin	191
	Annexe IX : Croquis et légende	192

Liste des tableaux

Tableau 1 : Collections de la BVCF	27
Tableau 2 : Participation des jeunes usagers aux évènements de la BVCF (effectifs et pourcentages)	108
Tableau 3 : Pratiques culturelles des non-usagers ne portant aucun intérêt aux bibliothèques (effectifs)	117
Tableau 4 : Tableau représentant les différentes catégories de publics dont il est question dans ce travail.....	165
Tableau 5 : Statistiques du département de la lecture publique.....	174
Tableau 6 : Dénomination, pays et URL des institutions citées dans l'état de l'art	178
Tableau 7 : Calendrier des cours sur les jeux vidéo et les nouveaux médias en bibliothèque organisés par la CLP.....	184
Tableau 8 : Centres d'intérêts pour les documentaires adultes à la Bibliothèque Forum Meyrin	191

Liste des figures

Figure 1 : Représentation graphique du « four-space model »	37
Figure 2 : Apports et désagréments du « four-space model » pour les usagers	41
Figure 3 : Structure de l'état de l'art en fonction du « four-space model ».....	43
Figure 4 : Maison de la Paix intégrant la Bibliothèque IHEID.....	44
Figure 5 : « Bibliovélo » attirant l'attention des badauds devant la DOK	44
Figure 6 : Salle à double entrée à la Bibliothèque du Boléro	45
Figure 7 : Espace de travail « open space » au Rolex Learning Center.....	45
Figure 8 : Fauteuils blancs de l'OBA.....	46
Figure 9 : « Salon Davis » de la Bibliothèque IHEID.....	46
Figure 10 : Espace dédié à Genève à la Bibliothèque de la Cité	47
Figure 11 : Décor enchanteur de la Singapore National Library.....	48
Figure 12 : Murs, escaliers et étagères blancs de la Stadtbibliothek Stuttgart	49
Figure 13 : Tableau blanc mis à disposition des usagers à la DOK	50
Figure 14 : Mezzanine de la Bibliothèque de la Cité	50
Figure 15 : Présentoirs de périodiques à la Bibliothèque de la Cité	51
Figure 16 : Présentoirs de DVD à la Bibliothèque de la Cité	52
Figure 17 : Liste des pictogrammes des différents centres d'intérêts à la Bibliothèque du Boléro.....	53
Figure 18 : Signalétique de l'OBA.....	53
Figure 19 : « Ideas box ».....	57
Figure 20 : Critères sensitifs de l'outil « CultureWok ».....	60
Figure 21 : Borne « Automazic »	62
Figure 22 : iGS de la Helsingin Kaupunginkirjasto	63
Figure 23 : « Bulle » au sein de l'espace ouvert de la Bibliothèque IHEID	66
Figure 24 : Dispositif de prises électriques à la Bibliothèque IHEID	66
Figure 25 : Automate de paiement des amendes à la DOK	67
Figure 26 : Espace de petite restauration à la DOK.....	75
Figure 27 : Moment de partage intergénérationnel dans le cadre d'un atelier « Game older » à « La Gaîté lyrique »	82
Figure 28 : Espace 3C (à droite sur la photo) de la Bibliothèque de l'Ecole de technologie supérieure de Montréal	86
Figure 29 : « Makerspace » à l'Olin College (Etats-Unis).....	87
Figure 30 : Instruments de musique de la DOK	90
Figure 31 : Robots « Thymio »	93
Figure 32 : Catégories de termes associés à la BVCF et au mot « bibliothèque »	97

Figure 33 : Profils des usagers selon l'âge et le statut professionnel (effectifs)	100
Figure 34 : Profils des non-usagers selon l'âge et le statut professionnel (effectifs) ..	101
Figure 35 : Intérêt principal du jeune public non-usager pour de nouveaux services (pourcentages)	104
Figure 36 : Plue-value des bibliothèques selon les jeunes non-usagers (pourcentages)	105
Figure 37 : Intérêt principal du jeune public usager pour de nouveaux services (pourcentages)	106
Figure 38 : Participation des usagers aux événements de la BVCF (effectifs et pourcentages)	107
Figure 39 : Raisons de non-fréquentation (effectifs et pourcentages)	110
Figure 40 : Supports des pratiques culturelles des répondants (effectifs)	115
Figure 41 : Utilisation des espaces (effectifs et pourcentages)	120
Figure 42 : Avis des usagers sur de nouveaux espaces (effectifs et pourcentages) ..	121
Figure 43 : Avis des jeunes usagers sur la légitimité des nouvelles technologies en bibliothèque (effectifs et pourcentages)	123
Figure 44 : Préférences des usagers pour les nouvelles technologies (effectifs et pourcentages)	124
Figure 45 : Conseils dédiés à une bibliothèque souhaitant innover	146
Figure 46 : Diversité des usagers des bibliothèques municipales selon Bruno Maresca	163
Figure 47 : Variation du nombre de lecteurs inscrits entre 2006 et 2014	175
Figure 48 : Schéma heuristique présentant les remarques des répondants aux questionnaires	190
Figure 49 : Croquis du rez-de-chaussée	192
Figure 50 : Croquis du premier étage	193
Figure 51 : Croquis du deuxième étage	194

Note

Lorsque nous employons des mots pouvant désigner à la fois un homme ou une femme, nous avons considéré le langage épïcène. Dans le but de faciliter la rédaction et la lecture du présent travail, nous avons décidé de ne retenir que la forme masculine.

Liste des abréviations

ABF : Association des bibliothécaires de France

ALA : American Library Association

ASIPH : Association suisse des institutions de la photographie

BAnQ : Bibliothèque et Archives nationales du Québec

BFM : Bibliothèque francophone multimédia de Limoges

BIS : Association Bibliothèque et Information Suisse

BPI : Bibliothèque publique d'information

BCUL : Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne

BPUN : Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel

BSF : Bibliothèque Sans Frontières

BSI : Bibliothèque des sciences et de l'industrie

BVCF : Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds

CDD : Classification décimale Dewey

CDJ : Conseil des jeunes

CDU : Classification décimale universelle

CLP : Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique

DAV : Département audiovisuel

DIP : Département de l'instruction publique

DOK : Discotheek, Openbare Bibliotheek, Kunsthall

DIY : « Do it yourself »

ENSSIB : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

EPFL : Ecole polytechnique fédérale de Lausanne

HEG : Haute école de gestion de Genève

IFLA : International Federation of Library Associations

iGS : Information Gas Station

IHEID : Institut des hautes études internationales et du développement

ISO : International Organization for Standardization

MITIC : Médias, images et technologies de l'information et de la communication

MOOCS : Massive online open courses

NTIC : Nouvelles technologies de l'information et de la communication

NYPL : New York Public Library

OBA : Openbare Bibliotheek Amsterdam

OFS : Office fédéral de la statistique

ONG : Organisation non-gouvernementale

RBNJ : Réseau des bibliothèques neuchâteloises et jurassiennes

RERO : Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale

RERO Doc : Bibliothèque numérique en libre accès du Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale

RFID : Radio Frequency Identification / radio-identification

SIGB : Système intégré de gestion de bibliothèque

SPSS : Statistical Package for the Social Sciences

YALSA : Young Adult Library Services Association

1. Introduction

Le contexte actuel de dématérialisation et de multiplication des supports informationnels a modifié notre rapport à la culture et aux bibliothèques. Les modalités d'accès à la culture se sont diversifiées et celle-ci a évolué. Ceci se ressent à la fois dans une baisse générale de fréquentation des bibliothèques (cf. chap. 4), mais aussi dans l'utilisation que les usagers font de ce type d'institutions. L'avènement d'Internet a poussé les bibliothèques à se renouveler et à proposer de nouveaux types de services. Un des enjeux du métier de bibliothécaire est plus que jamais de susciter l'envie et la curiosité. La présence des bibliothécaires pour épauler les usagers, les orienter, les conseiller et leur faire vivre « de nouvelles expériences » est une véritable plus-value par rapport à l'offre dématérialisée de la toile. En bref, à l'heure actuelle, bibliothécaires et bibliothèques se doivent d'innover et de se réinventer.

Le dynamisme, la proactivité et la volonté de suivre les tendances du monde des bibliothèques sont des qualités propres à la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds (BVCF). Celle-ci nous a mandatées pour lui proposer des éléments d'évolution et d'innovation et pour déterminer à quoi ressemblera son institution demain. Pour atteindre cet objectif, nous avons abordé ce mandat en développant deux axes, représentant les deux objectifs spécifiques de notre travail. Dans un premier temps, nous avons réalisé une étude des offres et services innovants proposés par différentes bibliothèques à travers le monde. Dans un deuxième temps, nous avons mené deux enquêtes, afin d'identifier les besoins, les attentes et les pratiques des usagers et des non-usagers de la BVCF.

Dans ce travail, nous présentons d'abord le mandat en question, ses objectifs, la méthodologie appliquée ainsi que le contexte actuel des bibliothèques. Puis, un état des lieux de l'institution mandante est établi. Le « four-space model » est ensuite exposé. Celui-ci fait office de structure de l'état de l'art. Vient ensuite l'analyse des deux enquêtes. La dernière partie de notre travail suggère un réaménagement global de l'institution. Ce dernier est également construit selon le modèle cité ci-dessus. Il comprend des propositions d'amélioration des services existants et la suggestion de nouvelles prestations adaptables à la BVCF. Finalement, une conclusion parachève le présent mandat.

En réalisant ce travail, nous avons dû faire face à certaines contraintes et difficultés. La première découle de l'abondance d'informations disponibles au sujet de l'innovation en bibliothèque. Bon nombre d'institutions de ce type souhaitent aujourd'hui dynamiser

leur image. Par souci de synthèse, nous avons limité nos recherches et nos lectures dans le cadre de la réalisation de l'état de l'art. Ainsi, celui-ci ne se veut en aucun cas exhaustif, mais représentatif des services et des offres de bibliothèques considérées comme avant-gardistes.

La deuxième contrainte est liée au respect du temps imparti. Pour nos enquêtes, la segmentation de notre public est de ce fait sommaire. Celui-ci est divisé en deux groupes, les usagers et les non-usagers de la BVCF.

La dernière difficulté à laquelle nous avons été confrontées a influencé nos recommandations destinées à la BVCF. Ces dernières ont dû respecter certaines contraintes de faisabilité. Elles devaient être réalisables dans l'espace que propose la BVCF tout en étant originales et insolites. De plus, l'offre documentaire, les animations et les services « physiques » mis en place par cette institution sont d'ores et déjà conséquents. Leur analyse, leur éventuelle amélioration ainsi que l'introduction d'éléments novateurs requièrent un investissement important. Ainsi, nos recommandations concernent avant tout l'aspect non numérique des offres et des services et moins la problématique des nouvelles technologies.

2. Mandat et objectifs

Aujourd'hui, comme beaucoup d'autres bibliothèques, la BVCF s'interroge sur son avenir et sur la manière de conserver son attractivité à l'ère de la dématérialisation des supports informationnels (Servet 2009). La BVCF souhaite non seulement s'adapter mais surtout faire preuve de proactivité face aux nouvelles modalités d'accès à la culture et aux pratiques émergentes des usagers. Elle vise à proposer des offres et des services innovants (cf. annexe I) représentant une plus-value (expériences nouvelles) par rapport à ces nouvelles formes de culture (Moeschler 2015c). Ainsi, la BVCF nous a mandatées pour déterminer la direction vers laquelle s'orienter en matière de présentation des collections, de services innovants et de concept de troisième lieu (cf. annexe I).

L'axe principal sur lequel est basé notre travail rejoint logiquement son objectif général: il s'agit d'étudier les éléments d'évolution et d'innovation susceptibles de composer la BVCF de demain. Cet axe est lui-même scindé en deux sous-axes, qui sont les suivants : nous avons tout d'abord effectué un état de l'art des services innovants, ce qui nous a permis d'atteindre le premier objectif spécifique de notre mandat. L'état de l'art est structuré selon le « four-space model » (cf. chap. 6), un outil de management, de communication et d'organisation des services d'une institution. Dans l'introduction de cette partie figure un bref relevé des potentiels effets positifs et négatifs de l'ensemble de ces innovations pour les usagers.

La BVCF désirant augmenter son taux de fréquentation, elle se doit de comprendre ses usagers et non-usagers (cf. annexe I), de cerner leurs besoins, leurs attentes et leurs pratiques ainsi que de connaître les obstacles à leur venue. Pour ce faire, la deuxième étape de notre travail a été l'élaboration de deux enquêtes, correspondant à deux questionnaires, le premier destiné aux usagers de la BVCF et le second à ses non-usagers (cf. annexes V et VI). Après avoir défini les publics cibles en vue d'élaborer de manière réfléchie les deux questionnaires, nous avons organisé nos questionnements sous forme d'hypothèses. Grâce à celles-ci, nous avons pu d'une part synthétiser les attentes de notre mandant, et d'autre part formuler les questions permettant de confirmer ou d'infirmer ces hypothèses. Les enquêtes menées - deux questionnaires sur support papier - mêlent questions ouvertes et fermées. Les données qualitatives et quantitatives obtenues sont analysées dans la partie analyse des résultats (cf. chap. 8.2). En parallèle sont établies des caractéristiques sociologiques sur les publics interrogés ainsi que des corrélations entre la nature des publics et leurs habitudes, besoins et attentes. Grâce à ces enquêtes, le second objectif spécifique de

travail – déterminer les besoins et attentes des usagers et non-usagers de la BVCF concernant ses offres et services – est atteint.

D'après les résultats de l'état de l'art et des enquêtes, nous élaborons des recommandations visant l'amélioration des services existants actuellement à la BVCF, l'intégration de nouveaux services et la conception d'un espace multimédia. Ce chapitre s'articule également selon le « four-space model ». Chaque recommandation fait un retour sur les bienfaits et méfaits en termes de ressentis que les usagers peuvent éprouver selon les différents éléments novateurs proposés. Il est nécessaire de préciser que notre mandat a émis le souhait que certaines des propositions soient faites à l'échelle de la BVCF et que d'autres soient « excentriques ». Finalement, ces suggestions sont illustrées par trois croquis (cf. annexe IX), représentant chacun un des étages de la BVCF.

La nature de ce travail n'est pas une réflexion théorique mais un apport d'informations pratiques sur ces hypothétiques changements tenant compte de la situation et des besoins de la BVCF. Non seulement ce mandat propose des recommandations applicables à la BVCF, mais il peut également faire office de modèle à toute autre institution similaire. Dans ce dernier cas, l'institution en question veillera à prendre en compte son propre contexte.

3. Méthodologie

3.1 Dynamique de groupe

De manière générale, chaque décision majeure prise dans le cadre de ce travail (choix des publics cibles, choix des techniques d'enquête, choix des recommandations destinées à la BVCF, etc.) l'a été en commun. De même, pour certains chapitres de notre travail, une collaboration a été nécessaire car la charge de travail le demandait et pour les raisons évoquées ci-après. Par « collaboration », il faut entendre deux méthodes de travail différentes. Nous avons premièrement travaillé côte à côte et réfléchi simultanément. Deuxièmement, nous nous sommes mises d'accord sur la structure, le fond et l'orthographe de certains termes de la partie concernée. Chacune a pu alors avancer de manière autonome et nous avons toutes deux fusionné les résultats obtenus pour ne constituer qu'une partie homogène. Concernant l'état de l'art, le but était de collecter un maximum d'informations pertinentes. Du fait que nous n'avions pas consulté les mêmes documents et que nous avons donc récolté des informations différentes, il était primordial de rassembler nos connaissances. Ceci s'est fait notamment par le biais de nos dossiers partagés sur la plateforme « Google Drive »¹, où chacun de nos documents était précisément répertorié et accompagné de commentaires. La mise en commun de nos différents points de vue était également nécessaire dans le cadre de la rédaction des questionnaires, afin de les adapter aux usagers et aux non-usagers. Lors de l'étape délicate de l'analyse des données des enquêtes, il a fallu unir nos capacités analytiques et informatiques (construction de graphiques, etc.). Enfin, l'élaboration de propositions d'amélioration (cf. chap. 9) représentait la finalité de notre travail. Elle a nécessité la somme de toutes nos connaissances et de notre créativité afin de proposer les meilleures solutions possibles pour la BVCF.

Les autres parties de notre travail ont été réparties à parts égales entre nous. Pour chacune de ces parties, la personne désignée y a réfléchi, l'a rédigée et a pris par la suite le soin de la faire relire par sa collègue. Cette dernière y a apporté ses questions, remarques ou corrections par le biais de commentaires au sein des documents partagés sur la plateforme « Google Drive ». La communication (orale, par e-mail, par téléphone ou par chat sur « Google Drive ») s'est révélée primordiale car elle a pu empêcher toute redondance dans le texte, a enrichi celui-ci des idées de l'autre partie du binôme et a permis une coordination dans la logique de rédaction et son organisation. Pour chaque chapitre terminé, nous nous sommes assurées qu'il s'intégrait bien dans l'ensemble du travail.

¹ <http://www.google.ch/intl/fr/drive/> (consulté le 3 juillet 2015)

3.2 Etat des lieux

Pour rédiger le contexte de l'état des lieux, nous nous sommes basées sur des données provenant du site officiel de la Ville de La Chaux-de-Fonds ainsi que sur la page Wikipedia consacrée à la Métropole horlogère. Concernant les données sur la BVCF, nous nous sommes d'abord rendues sur place afin de découvrir ses collections et ses services. Nous avons ensuite étudié le compte Facebook² ainsi que le site Internet³ de la BVCF. Ceux-ci nous ont fourni des informations sur ses ressources, ses animations, ses services, ses missions et ses objectifs. De plus, le directeur de la BVCF, Jacques-André Humair, ainsi que la responsable du secteur de prêt de la BVCF, Andrée-Anne Vaucher, nous ont fait part d'informations diverses et de l'existence de rapports annuels (données sur les collections, les prêts et les usagers, projets en cours ou futurs, etc.). Nous avons volontairement pris la décision de ne pas nous fier aux statistiques de l'OFS (Office fédéral de la statistique) (2014a) concernant les collections et les prêts de la BVCF car ces données ne distinguent pas les exemplaires en libre accès de ceux en magasins et n'indiquent pas à quel département de la BVCF ces exemplaires appartiennent (lecture publique, salle de lecture, archives, etc.). Cependant, nous avons exploité cette source pour les données de fréquentation, de moyens, etc. La lecture de travaux de Bachelor sur différentes problématiques en bibliothèque de lecture publique nous a également fourni des informations sur les services innovants déjà existants à la BVCF.

En comparant les informations des rapports annuels de la BVCF depuis 2006, nous avons constaté des évolutions du nombre de prêts et de fréquentation que nous avons regroupées dans un tableau. Nous en avons tiré certaines tendances et avons émis des hypothèses quant à leurs causes. De plus, pour les données concernant le nombre d'usagers, qui sont les données qui fluctuent le plus dans le cas de la BVCF, nous avons jugé pertinent de les présenter visuellement, sous forme de graphique en courbes. Tout ceci nous a permis de rendre compte en un clin d'oeil des évolutions qu'a connues la BVCF ces neuf dernières années et d'en tirer des conclusions. Toutes ces données figurent dans l'annexe II.

Afin d'organiser la présentation des éléments dans notre travail, nous avons établi différents sous-chapitres en fonction des divers départements composant la BVCF (lecture publique, discothèque, archives, etc.). Au sein de chacun de ceux-ci, nous avons

² <https://www.facebook.com/bibliothequedelavilledelachauxdefonds> (consulté le 3 juillet 2015)

³ <http://cdf-bibliotheques.ne.ch/> (consulté le 3 juillet 2015)

systématiquement réparti les données selon les offres documentaires, les services, les ressources en ligne et les projets.

Difficultés rencontrées

Notre principale difficulté a résidé dans le fait que les différentes sources de données (concernant les usagers, les collections, le taux de fréquentation, etc.) en notre possession n'étaient pas toutes établies sur les mêmes référents. A titre d'exemple, selon certaines sources, l'expression « usagers » désigne les usagers possédant une carte de lecteur, alors que dans d'autres, elle comprend également les usagers non-inscrits utilisant les infrastructures de la bibliothèque. De plus, certaines sources n'emploient pas le terme « usagers » mais « lecteurs », sous-entendant également que ceux-ci ne fréquentent pas seulement la BVCF mais aussi les autres bibliothèques des réseaux auxquels elle appartient. Comme il s'agit d'une source fiable et de qualité, nous aurions souhaité étudier ce type de données fournies par l'OFS. Néanmoins, nous ne connaissons pas leurs définitions exactes. Finalement, il nous est arrivé de trouver des données d'une certaine année mais nous n'étions pas en possession des données des années précédentes ou suivantes.

3.3 Etat de l'art

Afin d'acquérir les connaissances nécessaires pour cerner notre mandat, le synthétiser et être capables d'exprimer des recommandations destinées à la BVCF, nous avons commencé par effectuer une revue de la littérature. Celle-ci a porté sur les tendances actuelles des bibliothèques (de lecture publique principalement) en matière de services innovants. Voici quelques exemples de types de ressources que nous avons utilisées:

- revues professionnelles de l'Infothèque de la HEG (Haute école de gestion de Genève)
- mémoires, travaux de diplôme et de recherche provenant des bibliothèques numériques RERO Doc⁴ (Bibliothèque numérique en libre accès du Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale) et de celle de l'ENSSIB⁵ (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques)
- articles issus de bases de données professionnelles dans le domaine des sciences de l'information comme « Lista »⁶ et « Emerald Insight Management Xtra »⁷
- sources audiovisuelles (congrès filmés par exemple)

⁴ <https://doc.rero.ch> (consulté le 14 juin 2015)

⁵ <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-collections?selecCollection=2#haut> (consulté le 14 juin 2015)

⁶ <http://web.a.ebscohost.com/ehost/search/advanced?sid=19787bdf-3b37-4822-b23c-5a5c0ee4c3d4%40sessionmgr4002&vid=0&hid=4107> (consulté le 14 juin 2015)

⁷ <http://www.emeraldinsight.com> (consulté le 14 juin 2015)

- blogs et sites Internet de professionnels de l'information et des nouvelles technologies
- démarche de veille: abonnement au flux RSS du blog « Bibliobsession »⁸ et à la liste de diffusion « discothecaires_fr »⁹, création d'une liste Twitter¹⁰ intitulée « innovations & bibliothèques »¹¹ comprenant l'abonnement à des comptes tels que ceux de la NYPL¹² (New York Public Library), des « idea Stores », d'Erik Boekesteijn et de Xavier Galaup.

Puis, parfois hors du cadre de notre travail de Bachelor, nous avons eu l'occasion de visiter des bibliothèques reconnues pour leur esprit novateur en termes d'architecture, de mobilier, d'actions de médiation culturelle et de services. Nous nous sommes notamment rendues à l'OBA¹³ (Openbare Bibliotheek Amsterdam), à la DOK¹⁴ (Discotheek, Openbare Bibliotheek, Kunsthall), à la Stadtbibliothek Stuttgart¹⁵, au Rolex Learning Center¹⁶, à la Bibliothèque IHEID¹⁷ (Institut des hautes études internationales et du développement) ainsi qu'à la nouvelle Bibliothèque de la Cité¹⁸. Finalement, des contacts ont été pris auprès de certains spécialistes du domaine pour des demandes d'information. Nous avons également effectué un entretien avec Céline Walder, bibliothécaire à la Bibliothèque des Avanchets¹⁹, active dans le secteur jeunesse et dans les animations pour tous. Cet entretien nous importait car il s'agit d'une bibliothèque municipale faisant preuve de créativité. Son offre d'animations est à l'échelle de la BVCF (cadre, ressources, etc.) et pourrait tout à fait y être implémentée. Céline Walder, à cette époque assignée à la rédaction du rapport sur les animations de l'année 2016 de sa bibliothèque, nous a fourni diverses informations (moyens, partenariats, retours d'expérience, etc.) et nous a fait part de ses ressentis sur les animations précédentes. Cette professionnelle étant une connaissance, notre entretien semi-directif s'est déroulé de manière plutôt informelle. Certaines des informations recueillies sous forme de notes ont été intégrées dans les chapitres état de l'art et recommandations.

Concernant la sélection des documents, nous nous sommes fixé des limites géographiques, temporelles, linguistiques, relatives aux publics ainsi que de qualité et de fia-

⁸ <http://www.bibliobsession.net> (consulté le 14 juin 2015)

⁹ http://listes.ircam.fr/wws/info/discothecaires_fr (consulté le 14 juin 2015)

¹⁰ <https://twitter.com/?lang=fr> (consulté le 28 juin 2015)

¹¹ <https://twitter.com/Pauvoiroi/lists/innovations-biblios> (consulté le 14 juin 2015)

¹² <http://www.nypl.org/> (consulté le 9 juillet 2015)

¹³ <http://www.oba.nl> (consulté le 14 juin 2015)

¹⁴ <http://www.dok.info> (consulté le 14 juin 2015)

¹⁵ <http://www1.stuttgart.de/stadtbibliothek/> (consulté le 14 juin 2015)

¹⁶ <http://rolexlearningcenter.epfl.ch> (consulté le 14 juin 2015)

¹⁷ <http://graduateinstitute.ch/fr/home/research/library.html> (consulté le 14 juin 2015)

¹⁸ <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/nos-bibliotheques/adresses-et-horaires/cite/> (consulté le 14 juin 2015)

¹⁹

http://www.vernier.ch/fr/culturesportetloisirs/culture/bibliotheques/?action=showbibi&bibi_id=234 (consulté le 14 juin 2015)

bilité. Nous avons choisi des sources concernant des bibliothèques situées en Suisse et dans le monde, mais nous nous sommes focalisées sur les pays nordiques, les États-Unis, le Canada et la France. Au niveau des limites temporelles, nous nous sommes efforcées de nous concentrer au maximum sur les sources les plus actuelles possibles. Nous avons alors considéré que les documents antérieurs à l'année 2008 pouvaient être laissés de côté, à l'exception de certains dont la problématique ne revenait pas dans d'autres sources et était toujours valable à l'heure actuelle. Concernant les limites linguistiques, au vu de la quantité d'informations à notre disposition, nous nous sommes permis de nous pencher essentiellement sur des documents en français, en anglais et sur quelques articles en allemand. Concernant les limites relatives aux publics, nous avons principalement retenu les services destinés au grand public et plus spécifiquement au public adolescent, car il représente la priorité de la BVCF. Enfin, la qualité et la fiabilité des documents étaient pour nous des critères primordiaux (notoriété de l'auteur ou de l'institution éditrice, sources reconnues comme les bases de données documentaires, etc.).

Comme mentionné dans l'annexe I, nous avons défini un service innovant comme tout service plus novateur que ceux proposés actuellement par la BVCF. Nous nous sommes donc donné la liberté de relater dans l'état de l'art tous les services innovants que nous jugions pertinents et intéressants en prenant en compte même les idées les plus insolites. En effet, outre le fait que notre travail a comme but de proposer des recommandations applicables à la BVCF, il peut également faire office de source d'inspiration pour toute institution désirant faire évoluer ses offres et services.

La logique et la structure de l'état de l'art reposent sur le « four-space model », comprenant quatre espaces pouvant être appliqués en bibliothèque. Un schéma explicitant ce modèle figure dans le chapitre 6. Afin de démontrer ce que, selon nous, chaque espace peut susciter chez les individus en termes de ressenti, d'impression, d'émotion et de motivation, nous y avons superposé ses potentiels apports et désagréments (ce schéma se trouve donc dans le chapitre 7).

La systématique de l'état de l'art reprend ce dernier schéma. Cependant, au sein de chaque espace se trouvent cette fois-ci, sous forme de catégories, les services innovants (offres, services et actions de médiation culturelle) collectés lors de la revue de la littérature.

Ces schémas doivent être lus à la manière d'une carte perceptuelle²⁰, outil utilisé dans le domaine du marketing pour représenter les positionnements de différentes marques, les attentes ou les segments de consommateurs. Il faut noter que ces schémas sont des créations de notre part. Ils ne se veulent donc pas exhaustifs. De plus, les limites entre toutes les catégories et les espaces sont perméables.

Difficultés rencontrées

Lors de l'élaboration de l'état de l'art, nous avons rencontré différentes difficultés.

La première a été le fait que le sujet de notre travail, les innovations en bibliothèque de lecture publique, est très vaste. En effet, il peut toucher à différents aspects des bibliothèques comme le mobilier, l'aménagement ou les collections physiques (documents papier, DVD, CD, consoles de jeux, etc.), les collections numériques (eBooks), les services physiques (mise à disposition de postes informatiques, OPAC, bureaux de prêts, etc.), les services en ligne (services de référence virtuels, services de formation / auto-formation en ligne, présence sur les réseaux sociaux, etc.), les animations, l'évolution du métier de bibliothécaire, etc. Étant donné l'enthousiasme de la BVCF de suivre, voire d'anticiper les tendances, il a été difficile non seulement pour le mandant mais aussi pour nous de définir clairement les limites de notre travail et donc de nos recherches.

Pour remédier à cela, nous nous sommes rendues plusieurs fois à la BVCF pour clarifier la situation avec notre mandant et avons également rencontré notre conseillère au travail de Bachelor, Ariane Rezzonico. Notre tâche a été ensuite de décider quels thèmes seraient les plus pertinents et déterminer la profondeur à laquelle nous allions les traiter afin que cela corresponde au mieux aux attentes et aux besoins de la BVCF.

La seconde difficulté a résidé dans le fait que, tout au long de la rédaction de cette partie du travail, les nombreuses connaissances que nous avons acquises séparément devaient être fusionnées en un seul rendu d'une ampleur importante. Petit à petit, nous intégrions les informations que chacune avait recueillies lors de la revue de la littérature à un document partagé sur « Google Drive ». Comme certaines de nos informations se recoupaient voire étaient identiques, nous avons dû faire preuve d'une grande attention à chaque ajout d'information afin d'éviter les doublons et les redondances et construire le document de manière logique. De ce fait, une organisation rigoureuse a été mise en place dès le début.

²⁰ <http://www.definitions-marketing.com/Definition-Carte-perceptuelle> (consulté le 16 juin 2015)

3.4 Enquêtes

3.4.1 Définition des publics cibles

Dans le but de comprendre les besoins, les attentes, les préférences et les pratiques des usagers et des non-usagers de la BVCF ainsi que les obstacles de ceux-ci à leur venue, nous avons été mandatées pour réaliser deux enquêtes. La première étape de la réalisation de ces enquêtes a été la définition de nos publics cibles.

Le public de la Bibliothèque des Jeunes²¹, bibliothèque complémentaire à la BVCF également située à La Chaux-de-Fonds, accueille des individus âgés de 14 ans et moins. Pour nos enquêtes, nous avons donc décidé de nous pencher sur des échantillons d'individus de tous les âges au dessus de 14 ans, ceci correspondant aux âges des publics de la BVCF. Nous nous sommes encore davantage intéressées au jeune public (14-25 ans) car il représente un segment prioritaire pour la BVCF. Cette démarche nous a permis de définir de la manière la plus représentative possible les besoins et attentes de ces publics ainsi que de relever certaines tendances. Nous n'avons malheureusement pu accéder à aucune statistique donnant des informations précises sur leurs caractéristiques (genres, âges, statuts professionnels, origines, etc.). Ceci aurait nécessité une opération d'extraction de données au sein des bases de données des réseaux RBNJ²² (Réseau des bibliothèques neuchâteloises et jurassiennes) et RERO²³ (Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale) et aurait représenté un processus très complexe, ne rentrant ni dans nos compétences ni dans la contrainte de temps qui nous était impartie. Par extension, nous avons pu transposer les informations recueillies sur la population de la Ville de La Chaux-de-Fonds de l'état des lieux (proportion d'individus d'origine ou de langue étrangère) sur le public de la BVCF, tout en étant conscientes que ces chiffres n'étaient que des estimations de notre part. Ceci nous a été utile dans le cadre de nos enquêtes afin d'interroger des publics les plus représentatifs de la population de La Chaux-de-Fonds et du public potentiel de la BVCF.

3.4.2 Questionnement initial

La deuxième étape s'est rapportée à une question de fond, plus précisément la réunion des raisons qui nous poussaient à l'élaboration d'enquêtes. En effet, le désir de mettre en place des enquêtes résidait dans le fait que la BVCF avait des questionnements au sujet du profil de ses usagers et non-usagers, de leurs pratiques culturelles, de leurs raisons potentielles de non-fréquentation, de leur mode de fréquentation et d'utilisation

²¹ <http://cdf-bj.ne.ch> (consulté le 14 juin 2015)

²² http://rbnj.unine.ch/Default.asp?id_sous_menu=0 (consulté le 14 juin 2015)

²³ <https://www.rero.ch/page.php?section=infos&pageid=plansite> (consulté le 14 juin 2015)

des ressources de la bibliothèque et de leurs avis sur d'éventuels nouveaux services. Afin d'y voir plus clair, nous avons organisé ces questionnements sous forme d'hypothèses. Celles-ci nous ont permis par la suite de rédiger nos questionnaires de manière réfléchie et de soulever certaines tendances.

3.4.3 Phase préparatoire

La troisième étape, se rapportant à la question de la forme des questionnaires, a été la lecture d'ouvrages sur les techniques d'élaboration d'enquêtes ainsi qu'à la lecture de méthodologies d'enquêtes effectuées dans un contexte similaire au nôtre. Notre principale référence a été l'ouvrage *Mener l'enquête: Guide des études de publics en bibliothèque* (2011), suivi de l'ouvrage *Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête* (Poissenot, Ranjard 2005). Ces informations nous ont permis de repérer les différentes techniques d'interrogation d'un certain public dans un certain but. Nous sommes ensuite entrées en contact avec Olivier Moeschler, docteur en sciences sociales, chercheur en sociologie et responsable de la statistique de la culture à l'OFS. Celui-ci a pu nous éclairer sur les avantages et désavantages de ces techniques.

Sur ces bases, nous avons pu décider des techniques d'enquêtes les plus adaptées. Le premier facteur de choix s'est rapporté aux types de résultats désirés, c'est à dire une partie d'expression libre (données qualitatives telles que recommandations ou commentaires) et une partie de réponses quantitatives (données chiffrées) basées sur des questions prédéfinies et fermées. Ces deux éléments nous ont amenées à opter pour le questionnaire semi-directif. L'alternance entre les questions ouvertes et fermées peut inciter les répondants à s'exprimer encore davantage, en donnant notamment leurs avis. Outre les questions ouvertes, les autres questions étaient des questions à réponse unique, des questions à réponses multiples et des questions ordonnées (ordre de préférence). Ceci a permis ensuite une analyse des données plus aisée que les réponses aux questions ouvertes mais a tout de même offert aux interrogés la possibilité de répondre de manière précise. Les questions ne devaient pas concerner des éléments qui n'évolueraient pas. Les questionnaires sur support papier se sont bien prêtés à la réalisation de ce type d'enquêtes, car ce support est en général gage d'une plus grande créativité de la part des répondants que le support numérique. De plus, le support papier nous intéressait particulièrement car nous avions à coeur de rencontrer les répondants et de donner un aspect plus humain et chaleureux à cette enquête, ce qui n'est pas possible via des questionnaires en ligne.

Le second facteur influençant notre choix de techniques d'enquêtes a été le facteur temps. Initialement, nous désirions mettre en place des entretiens exploratoires en compagnie de huit personnes dont les profils étaient représentatifs du public et du non-public de la BVCF afin de cerner au mieux leurs différentes manières d'appréhender les problématiques et de nous guider dans l'élaboration des questionnaires. Ensuite, des focus group et des entretiens individuels auraient apporté des réponses qualitatives d'une grande richesse. Finalement, des visites dans différents établissements (lieux de rencontre pour les aînés, animations pour les personnes de nationalités étrangères, etc.) afin de toucher un maximum d'individus étaient aussi impossibles. La mise en place de ces techniques auraient nécessité une charge temporelle trop conséquente et ne nous auraient pas permis de solliciter autant de répondants que des questionnaires.

Sur la base de cette réflexion, nous avons élaboré deux questionnaires tests différents, le premier destiné aux usagers de la BVCF et le second à ses non-usagers. Le but de cette étape était de repérer les erreurs et ambiguïtés de ces questionnaires et de les corriger pour leurs versions définitives. Chaque questionnaire test a été revu et approuvé par Olivier Moeschler, puis administré à quatre personnes. Ces personnes devaient représenter un échantillon miniature, représentatif des publics interrogés par la suite.

3.4.4 Phase terrain

Après amélioration des deux questionnaires, nous nous sommes rendues deux jours à La Chaux-de-Fonds afin de distribuer ces questionnaires papier. Chacune de ces journées s'est déroulée comme suit: une demi-journée à la BVCF consacrée à la distribution des questionnaires destinés à ses usagers. La seconde demi-journée s'est déroulée aux alentours du centre commercial Métropole-Centre regroupant notamment la Migros, Denner, C&A, Christ, etc. et se trouvant à proximité de la gare. Cet endroit est un vrai lieu de passage d'une population très variée et caractéristique de la ville. Parmi cette population se trouvent de nombreux usagers potentiels de la BVCF.

En abordant les potentiels interrogés, nous avons pris soin de ne pas dévoiler la nature exacte de notre formation. En effet, le fait de savoir que nous nous dirigeons vers le métier de bibliothécaire aurait pu influencer la nature de leurs réponses. De plus, comme mentionné précédemment, nos questionnaires s'adressaient à la fois aux usagers et aux non-usagers de la BVCF et non aux inscrits et non-inscrits. La question filtre à poser aux potentiels répondants avant de distribuer le questionnaire approprié était donc de savoir si ceux-ci avaient emprunté des documents à la BVCF, s'ils

avaient utilisé certains de ses services (lecture de revues, etc.) et s'ils avaient participé à ses événements durant les douze derniers mois, ou à l'inverse, s'ils n'avaient strictement aucun lien avec la bibliothèque.

Lors de l'administration des questionnaires à la BVCF, nous avons pris le soin de nous adresser à tous les usagers présents dans les différents espaces, afin d'interroger un échantillon représentatif du public de la bibliothèque. De plus, des questionnaires ont été laissés aux guichets de prêt et d'information de la lecture publique et de la discothèque. Bien que ceux-ci touchent majoritairement les usagers se rendant aux guichets, nous avons pu récolter des données d'usagers fréquentant la BVCF à différents moments de la semaine.

Concernant la distribution des questionnaires en ville, nous nous sommes efforcées de nous adresser de manière objective à des individus aux profils variés et de le faire à des intervalles réguliers. Nous n'avons pas fait de distinction quant au lieu de résidence des personnes interrogées. Effectivement, concernant les usagers, aucune condition concernant le lieu de résidence n'est mentionnée dans les conditions d'inscription. Certaines personnes peuvent très bien ne pas habiter à La Chaux-de-Fonds mais y travailler et fréquenter la bibliothèque. Comme la BVCF est ainsi ouverte à tous, toutes les personnes interrogées en ville pourraient potentiellement devenir des usagers. Quant au nombre de répondants, notre plancher prévu était de cent personnes pour chacun des questionnaires. En ayant interrogé davantage, nous nous sommes limitées à l'analyse de ce nombre de questionnaires afin de laisser de côté ceux qui pourraient entraîner des biais dans les résultats (non-réponses, manque de clarté, etc.).

3.4.5 Retour d'expérience

Lors de la distribution de nos enquêtes, nous avons été confrontées à différentes réactions de la part des interrogés. De manière générale, les personnes abordées en dehors de la BVCF (notamment les non-usagers) étaient des personnes de passage à la Chaux-de-Fonds (travail, visite, etc.). De ce fait, une grande partie disait ne pas avoir de temps. D'autres déclaraient ne pas être intéressées et d'autres encore nous ignoraient totalement. En revanche, les personnes assises à proximité de l'entrée du centre commercial se sont montrées relativement disponibles voire enthousiastes à la discussion. Certaines d'entre elles nous ont même fait part de leur motivation à contribuer à l'évolution de la BVCF. De manière générale, les personnes entre 14 et 25 ans et les personnes retraitées étaient celles qui se montraient les plus motivées. A la BVCF, la majorité des usagers (de tous les âges) se sont montrés enthousiastes.

3.4.6 Exploitation des données

Pour l'exploitation des données, nous avons utilisé l'analyse statistique descriptive.

« [Cette dernière] sert à décrire les caractéristiques de l'échantillon et à trouver des réponses aux questions de recherche. (...) Elle permet au chercheur de résumer un ensemble de données brutes à l'aide de tests statistiques. »

(Fortin 2010)

Les variables en question ont été pour la plupart qualitatives nominales (ne présentant pas de hiérarchie) et ordinales (ordre de grandeur possible). Les autres ont été quantitatives continues (valeurs appartenant à un continuum comme l'âge).

Afin de saisir et traiter les données récoltées des questionnaires, nous avons utilisé le logiciel pour l'analyse statistique SPSS²⁴ (Statistical Package for the Social Sciences). La lecture de documents ainsi que le visionnement de tutoriels vidéo sur l'utilisation de ce logiciel nous ont fortement aidées à comprendre son fonctionnement et à le manier correctement.

3.4.7 Analyse des résultats

L'ensemble des données a été exploité de deux manières différentes au sein de notre travail: la vérification d'hypothèses et les tendances générales.

Les réponses aux questionnaires ont été présentées sous forme de texte, de tableaux ou de graphiques appropriés selon la quantité ou la diversité des données. Selon les données à croiser, nous avons établi certains graphiques avec le logiciel SPSS et d'autres avec Excel, d'où leurs différences de présentation. Il est à noter que, dans le cadre de ce travail, les données sont pour la plupart présentées sous forme d'effectifs. Etant donné que le nombre de répondants à chaque questionnaire est de cent, ces effectifs peuvent être aisément traduits en pourcentages. Chaque type de questionnaire contenait également deux questions ouvertes et un espace « remarque ». Les réponses aux questions ouvertes ont été catégorisées puis analysées de la même manière que les réponses prédéfinies citées ci-dessus. Les remarques ont été quant à elles relevées dans un schéma heuristique, créé via le logiciel en ligne de diagrammes Gliffy, puis également analysées.

Difficultés rencontrées

cf. chap. 8.3

²⁴ <http://www-01.ibm.com/software/analytics/spss/> (consulté le 14 juin 2015)

3.5 Recommandations

Afin d'élaborer les recommandations destinées à la BVCF, nous nous sommes inspirées des données récoltées au cours des deux enquêtes de même que des services innovants recensés dans l'état de l'art. Nous avons adapté ces derniers au contexte de la BVCF ainsi qu'aux besoins et aux attentes de ses usagers.

Nous exposons une proposition de réaménagement de la BVCF en fin de travail. Celle-ci reprend la logique du « four-space model ». Elle contient de nombreuses suggestions articulées autour du concept de « zoning » (cf. chap. 7.2.1.1). Au sein de chaque zone figurent des recommandations en termes d'aménagement, de présentation des collections, de services, d'actions de médiation culturelle et de partenariats. Les forces et faiblesses en termes de ressenti, d'impression, d'émotion et de motivation du point de vue des usagers complètent les suggestions. Les croquis de chaque étage de la BVCF ont également été effectués à l'aide du logiciel Gliffy²⁵. En plus de ces propositions d'espaces, quelques recommandations globales en cas d'innovation en bibliothèque sont recensées.

Difficultés rencontrées

Une difficulté à retenir concernant la proposition de réaménagement de la BVCF est liée à la complexité du bâtiment qui l'abrite ainsi qu'à la diversité de ses collections. Etant donné que la BVCF assure une double mission - celle de bibliothèque de lecture publique et de conservatrice du patrimoine régional - elle regroupe des locaux et des fonds destinés à la lecture publique ainsi qu'aux archives. Ceux-ci sont disposés sur trois étages. De ce fait, il nous a été difficile de proposer un réaménagement à la fois cohérent et attractif prenant en compte ces différents paramètres. Les croquis ainsi que le contenu de la proposition de réaménagement de la BVCF ont dû être remaniés à plusieurs reprises avant de parvenir à un résultat satisfaisant.

3.6 Bibliographie

L'élaboration de notre bibliographie s'est effectuée tout au long de la rédaction de notre travail. Pour recenser les références des sources collectées, nous avons employé le logiciel de gestion de références bibliographiques « Zotero »²⁶. Cet outil s'est d'abord révélé avantageux puisqu'il nous a permis de partager une bibliothèque commune. Cela a ensuite pu nous éviter d'oublier des références ou d'en dédoubler d'autres. Finalement, outre le gain non négligeable en efficacité et en rapidité au moment de rédi-

²⁵ <https://www.gliffy.com/> (consulté le 28 juin 2015)

²⁶ <https://www.zotero.org> (consulté le 14 juin 2015)

ger la bibliographie finale selon le guide pratique de rédaction d'une bibliographie de l'Infothèque de la HEG, « Zotero » a également eu pour avantage de minimiser le risque d'erreurs lié aux fautes de frappe.

4. Contexte

Notre société connaît actuellement un véritable bouleversement et des changements notables dans les rapports à la culture. On la définit aujourd'hui dans un sens plus large de pratiques culturelles et de loisirs. Comme l'atteste un certain nombre d'études (notamment celle d'Olivier Donnat 2009), les façons d'appréhender la culture ne sont plus les mêmes depuis l'arrivée d'Internet et des NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication). Aujourd'hui, les bibliothèques voient en leur démocratisation de sérieuses rivales. La Suisse est également concernée par ces évolutions. Depuis les années 2000, Internet n'a cessé de se démocratiser. En 2008, plus de 78% de la population suisse a surfé sur Internet, alors que près de 44% s'est rendue au moins une fois dans une médiathèque ou une bibliothèque durant cette même année (Office fédéral de la statistique 2011). Dès le milieu des années 2000, les bibliothécaires ont constaté des fluctuations concernant les statistiques de prêts et de fréquentation. A ce propos, Bruno Maresca, Christophe Evans et Françoise Gaudet soulèvent le constat suivant :

« La crainte d'une désaffection des bibliothèques du fait de la concurrence des usages d'Internet est un sujet de préoccupation majeur [...] pour la profession des bibliothécaires [...] »

(Maresca, Evans, Gaudet 2007)

En effet, les professionnels de la filière ont rapidement constaté que la diversification des supports d'information et de divertissement ainsi que la facilitation d'accès qu'elle entraîne pouvait mettre en péril la fréquentation et les « usages classiques » de leur institution.

En France, le nombre d'emprunts et d'inscriptions a considérablement baissé au cours des dix dernières années. En revanche, la fréquentation s'est à peu près stabilisée après avoir connu une progression (Le Service Questions? Réponses! de l'enssib 2014). Au Royaume-Uni, les chiffres sont inquiétants. En quatre ans - entre 2010 et 2014 - le nombre de visites des bibliothèques a connu une chute de quarante millions (Georges 2015). Cet effondrement est sans doute lié à la fermeture de près de trois cent trente bibliothèques durant la même période (Bérut 2015). Quant à la situation suisse, si l'on prend l'exemple de la BCUL²⁷ (Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne) et celui des Kornhausbibliotheken²⁸, on constate également une diminution du nombre d'utilisateurs actifs. Il est important de noter ici que ces bibliothèques

²⁷ <http://www.bcu-lausanne.ch> (consulté le 14 juin 2015)

²⁸ <http://www.kornhausbibliotheken.ch> (consulté le 14 juin 2015)

suisses n'ont pas les mêmes missions que la BVCF. Citer leur cas nous paraît tout de même intéressant, car leur situation démontre que les bibliothèques suisses sont confrontées aux mêmes difficultés que leurs homologues européennes. Effectivement, la BCUL comptait 24'844 utilisateurs actifs en 2010, alors qu'en 2013 elle n'en comptait que 23'909 (une diminution de 3,8% du nombre de cette catégorie d'utilisateurs est ainsi à déplorer). Quant aux Kornhausbibliotheken, leur nombre d'utilisateurs actifs a baissé de près de 7,7%, en passant de 48'106 en 2010 à 44'394 pour l'année 2013 (Office fédéral de la statistique 2014a, 2014b).

La stagnation, voire le fléchissement de la fréquentation des institutions et la diminution du nombre d'utilisateurs actifs touchent un grand nombre de bibliothèques à travers le monde. Comme expliqué plus haut, ces phénomènes préoccupants sont très certainement liés à la démocratisation d'Internet et aux abondantes offres d'accès à la culture (Servet 2009). Il est également envisageable que ces problématiques s'expliquent par l'insatisfaction et / ou par l'impossibilité des publics de se rendre en bibliothèque (notamment à cause de conditions de prêts jugées inadéquates, de collections considérées comme inintéressantes ou d'horaires d'ouverture inadaptés) (Devillaz, Trognon 2008). Jean Palomba (2009) évoque encore le nombre non négligeable de concurrents aux bibliothèques. Ces dernières étant parfois perçues comme des lieux austères de Culture réservés aux érudits, le public potentiel préfère franchir le seuil de grandes surfaces ou de librairies. En effet, à l'heure actuelle, les magasins comme FNAC²⁹ ou Payot³⁰ organisent eux-mêmes des rencontres avec des auteurs et offrent à leurs clients la possibilité de feuilleter des documents sur place dans des fauteuils confortables. A ceux-ci s'ajoute l'offre concurrente des sites de vente ou de consultation en ligne, comme Amazon³¹ ou Google Livres³², qui ne requièrent aucun déplacement des intéressés.

En réaction à ces chiffres en déclin, les bibliothèques du nord de l'Europe ainsi que celles du continent nord-américain ont été parmi les premières à revoir et actualiser leurs prestations. Au Royaume-Uni par exemple, dans les quartiers est de Londres, les « idea Stores »³³ (cf. annexe I) sont de nouveaux types d'institutions culturelles offrant des prestations d'information, d'étude et de bibliothèque à une population en grande partie défavorisée (Dogliani 2008). En Finlande, la Library 10³⁴, bibliothèque troisième

²⁹ <http://www.fnac.ch/?gclid=CKfN0LaSycYCFUjHtAodZ4Ydmw> (consulté le 7 juillet 2015)

³⁰ <https://www.payot.ch/> (consulté le 3 juillet 2015)

³¹ <https://www.amazon.de/> (consulté le 9 juillet 2015)

³² <https://books.google.fr/> (consulté le 9 juillet 2015)

³³ <https://www.ideastore.co.uk> (consulté le 5 juin 2015)

³⁴ <http://www.helmet.fi/kirjasto10> (consulté le 5 juin 2015)

lieu ouverte en 2005 et spécialisée dans le domaine musical, est, quant à elle, citée à de nombreuses reprises dans des articles et sur des blogs professionnels. Cette dernière jouit du « plus fort taux de fréquentation [du pays] » (Servet 2015). Par ailleurs, en Finlande, 67% des habitants auraient fréquenté une bibliothèque durant l'année 2013, ce qui fait d'eux les premiers usagers européens de bibliothèque (Touitou 2014). Ce taux de fréquentation des plus élevés est notamment expliqué par le fait que ce pays, par son investissement dans le domaine, jouit d'un nombre élevé de « bibliothèques par habitant » (Touitou 2014).

Outre la mutation des prestations qu'offrent les bibliothèques, la profession de bibliothécaire elle-même connaît certaines évolutions. Anne-Clémence Bosson et Lucile Grandjean (2012) évoquent ces changements :

« Le bibliothécaire devient « un médiateur numérique » pour former le public et valider pour lui des [sources] fiables. Il ne peut plus se limiter à maîtriser l'accès au savoir, mais doit connaître le contenu de ce savoir, l'état de l'édition et des ressources en ligne. »

Bien qu'une part des bibliothécaires fassent preuve d'une certaine méfiance à l'égard d'Internet et des nouveaux moyens de communication, d'autres ressentent un réel besoin de suivre les tendances technologiques. En effet, d'après des avis récoltés auprès de professionnels genevois travaillant pour les Bibliothèques municipales, on peut distinguer deux types de pensées professionnelles (Bosson, Grandjean 2012). La première, plutôt conservatrice, aimerait garder l'image d'une bibliothèque « réserve de livres » mis à disposition de tous.

« [La seconde estime qu'une institution] devrait davantage anticiper les changements en adoptant une politique axée sur les nouvelles pratiques des usagers. »

(Bosson, Grandjean 2012)

L'exemple de Laval³⁵ est intéressant. Les bibliothécaires québécois ont constaté que leur métier devait suivre le tournant des technologies pour continuer à intéresser les usagers. Effectivement, il ne s'agissait désormais plus de se contenter de créer des liens avec les usagers présents à la bibliothèque, mais il était nécessaire d'aller à leur rencontre hors des murs de l'institution (Dubeau 2014). Les professionnels ont dû revoir complètement l'organisation de leur travail. Il a fallu par exemple imaginer des nouvelles activités hors les murs, développer des partenariats avec des associations ou des organismes de la région, etc. Ces adaptations n'ont pas été une sinécure parmi leurs tâches quotidiennes. Lors de la réorganisation de son travail, une bibliothécaire témoigne que ce changement « ne s'est pas vécu sans embûches (il en existe encore),

³⁵ <http://www.laval.ca/Pages/Fr/Culture/bibliotheques.aspx> (consulté le 5 juin 2015)

sans appréhension et sans questionnement ». En outre, leurs activités professionnelles évoluant et s'orientant vers la médiation culturelle, il a été nécessaire d'acquérir de nouvelles « compétences et savoir-faire en réseautage, [...] en gestion et élaboration de nouveaux projets » (Dubeau 2014). Pour ce faire, les bibliothécaires se sont documentés et se sont fréquemment retrouvés pour discuter de leurs doutes. Ces efforts ont porté leurs fruits. Désormais, les bibliothèques de Laval organisent de nombreuses actions de médiation en partenariat avec des associations locales. Quant aux professionnels, ils ont vécu ce virage dans leurs pratiques quotidiennes comme une expérience stimulante, valorisante et gratifiante.

Il y a une quinzaine d'années, Patrick Bazin (2000), ex directeur de la BPI³⁶ (Bibliothèque Publique d'Information), se posait déjà la question du statut des bibliothèques et des bibliothécaires d'aujourd'hui :

« [Une bibliothèque publique], forte de sa position centrale et de sa compétence de passeur, [...] aurait l'opportunité de devenir, dans un monde de réseaux et de flux, le cœur même du système de médiation et de régulation dont une société intelligente et solidaire a besoin ».

Aujourd'hui, alors que la société fait face au phénomène d'« infobésité », les bibliothèques et les bibliothécaires sont des intermédiaires entre les usagers et l'importante masse de données accessible en quelques secondes, mais dont la fiabilité est parfois remise en cause.

³⁶ <http://www.bpi.fr/home.html> (consulté le 5 juin 2015)

5. Etat des lieux

5.1 Contexte

Bibliothèque municipale à vocation régionale instituée en 1838, la BVCF, anciennement appelée « Bibliothèque du Collège », assure une double mission. Elle porte d'une part les responsabilités d'une bibliothèque de lecture publique. D'autre part, elle a un rôle de conservatrice du patrimoine régional en y offrant l'accès aux chercheurs (Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2009a). La Chaux-de-Fonds est une ville riche en histoire. Ayant été détruite par un incendie en 1794, son urbanisme actuel particulier prend son origine sous l'influence de l'industrialisation de l'horlogerie. De ce fait, elle est inscrite depuis 2009 au patrimoine mondial de l'UNESCO. La richesse de La Chaux-de-Fonds tient également dans le fait qu'elle constitue la ville natale de plusieurs grands architectes comme Le Corbusier, qu'elle fait l'objet d'un centre reconnu de l'Art nouveau et qu'elle possède une vie culturelle active (La Chaux-de-Fonds 2015).

La ville propose de nombreuses manifestations culturelles telles qu'un festival de jeux, celui de la Plage des Six-Pompes³⁷, des expositions itinérantes, la Fête de la Musique³⁸, etc. Elle accueille également divers centres culturels, notamment le Centre de culture ABC³⁹, le Club 44⁴⁰ (centre de culture, d'information et de rencontre), le Musée international de l'horlogerie⁴¹, le Musée des Beaux-Arts⁴², le Musée d'histoire naturelle⁴³, le Théâtre populaire romand⁴⁴, la Bibliothèque des jeunes et la BVCF. La construction de cette dernière émane d'une volonté de faire de la ville un pôle culturel et économique (Ville de La Chaux-de-Fonds [ca. 2015]).

La Chaux-de-Fonds comptait à la fin 2013 38'694 habitants pour un total de 40 nationalités différentes. La population suisse de la ville représentait à cette période 26'984 individus et la population étrangère 11'710 (personnes possédant un permis de séjour mais ne possédant pas la nationalité suisse). La population suisse se compose d'individus originaires pour la plupart de cantons francophones puis de cantons germanophones et pour une minorité de cantons italophones (Ville de La Chaux-de-Fonds [ca. 2014]).

³⁷ <http://www.laplage.ch/site/> (consulté le 3 juillet 2015)

³⁸ <http://www.fetedelamusique-cdf.ch/> (consulté le 3 juillet 2015)

³⁹ <http://www.abc-culture.ch/> (consulté le 3 juillet 2015)

⁴⁰ <http://www.club-44.ch/> (consulté le 3 juillet 2015)

⁴¹ <http://www.chaux-de-fonds.ch/musees/mih> (consulté le 3 juillet 2015)

⁴² <http://www.chaux-de-fonds.ch/musees/mba> (consulté le 3 juillet 2015)

⁴³ <http://www.chaux-de-fonds.ch/musees/mhnc> (consulté le 3 juillet 2015)

⁴⁴ <http://www.tpr.ch> (consulté le 3 juillet 2015)

La Ville de La Chaux-de-Fonds représente un centre d'activités important pour toute la région, surtout pour certaines communes jurassiennes, bernoises et de la France voisine, proches de la métropole horlogère. Un grand nombre d'habitants de ces communes sont alors inscrits à la bibliothèque.

5.2 Brève présentation de la BVCF

La BVCF accueille sous son toit des archives imprimées et audiovisuelles, une discothèque, une salle de lecture et un espace de lecture publique mettant notamment à disposition de ses usagers ses collections. Entre 2006 et 2007, la bibliothèque a procédé à des travaux conséquents qui l'ont amenée à moderniser ses équipements et à repenser ses espaces et services publics, privilégiant le libre accès d'un maximum de documents.

Ayant déjà assimilé le concept de troisième lieu grâce à quelques éléments tels que des fauteuils dans la salle de lecture, un coin café, la possibilité de consulter des tablettes sur place ou, dans un autre registre, des animations, la BVCF propose également des eBooks et des liseuses empruntables. Dans son engagement à répondre voire anticiper les besoins et attentes des usagers, la direction ainsi que plusieurs de ses employés ont participé, notamment en 2014, à des congrès et à des cours sur diverses problématiques touchant actuellement les bibliothèques (évolution des technologies, accueil des adolescents, services innovants, etc.). C'est dans la continuité de ces formations que la bibliothèque développe de nombreuses animations et de nombreux services, notamment dans le cadre de diverses collaborations, comme mentionné ci-après (Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2014b).

La BVCF participe effectivement à plusieurs groupes de travail, ce qui lui permet de promouvoir encore davantage l'accès à l'ensemble de ses collections et de travailler en réseau. Elle est entre autres membre du RBNJ, des commissions de RERO, de la CLP⁴⁵ (Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique), de Memoriv⁴⁶ (Association suisse de sauvegarde du patrimoine audiovisuel du pays) et de l'ASIPH⁴⁷ (Association suisse des institutions de la photographie). Elle collabore également avec divers partenaires comme l'Association du Bibliobus neuchâtelois⁴⁸, la Commission cantonale des fonds culturels archivistiques, iconographiques et audiovisuels, la Cinémathèque suisse⁴⁹, les Archives fédérales⁵⁰ ou encore la BIS⁵¹ (Associa-

⁴⁵ <http://www.sabclp.ch/fr/> (consulté le 14 juin 2015)

⁴⁶ <http://memoriav.ch/?lang=fr> (consulté le 14 juin 2015)

⁴⁷ <http://www.asiph.ch/menu.php?page=accueil&lang=fr> (consulté le 14 juin 2015)

⁴⁸ <http://www.bibliobus-ne.ch/association> (consulté le 14 juin 2015)

⁴⁹ <http://www.cinematheque.ch/> (consulté le 14 juin 2015)

⁵⁰ <http://www.bar.admin.ch/?lang=fr> (consulté le 14 juin 2015)

tion Bibliothèque et Information Suisse) (Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2014b).

La BVCF ouvre ses portes au public environ 280 jours par an et 48 heures par semaine. Cela correspond à environ 2316 heures d'ouverture par année (Humair 2015).

5.3 Missions et objectifs

La BVCF fait valoir un double statut : celui d'une bibliothèque de lecture publique et celui de bibliothèque conservatrice.

Sa première responsabilité correspond aux principes de l'IFLA⁵² (International Federation of Library Associations and Institutions) qui définissent la bibliothèque comme un moyen d'accès pour tous à l'information.

« [L']action [des bibliothèques] favorise le développement économique et social, contribue au maintien de la liberté intellectuelle, à la préservation des valeurs démocratiques et des droits civils. »

(Shimmon 2004)

La bibliothèque assume alors un rôle éducatif, de formation et soutient la lutte contre les inégalités sociales et culturelles. Son second rôle se fait en parallèle avec la BPUN⁵³ (Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel) et consiste en le rassemblement, la conservation et la mise en valeur des archives intellectuelles du canton, c'est-à-dire le patrimoine imprimé, les fonds spéciaux ainsi que les archives audiovisuelles cantonales (elle gère un ensemble d'environ 500'000 documents rassemblés depuis sa création). La gestion du département des manuscrits et du microfilmage des journaux cantonaux ainsi que la rédaction de la Bibliographie, de la Filmographie et de la Discographie neuchâteloises sont également du ressort de la BVCF.

Pour mener à bien ses missions, la BVCF s'est fixée différents objectifs (Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2009a):

- favoriser et soutenir le développement de la culture générale
- faciliter l'accès libre à l'information et aux réseaux des bibliothèques
- mettre à disposition des documents dont les contenus et les supports reflètent l'évolution du savoir
- assurer la collecte et la mise en valeur des archives privées de la ville
- réunir, conserver et valoriser les archives audiovisuelles du canton de Neuchâtel

⁵¹ <http://www.bis.ch/fr.html> (consulté le 14 juin 2015)

⁵² <http://www.ifla.org/> (consulté le 14 juin 2015)

⁵³ <http://bpun.unine.ch/> (consulté le 14 juin 2015)

- rédiger la Bibliographie et la Filmographie neuchâteloises
- fournir un appui dans la recherche d'informations
- être un lieu de rencontre et de manifestations culturelles

5.4 Public

L'unique condition requise pour l'inscription à la BVCF est d'être âgé de 14 ans au minimum. Ceci signifie que la BVCF est ouverte à tout public. De ce fait, les usagers de la BVCF représentent un public hétérogène en termes de genres, âges, statuts professionnels, origines ou langue principale. Ceux-ci sont, pour la majorité, des Chaux-de-Fonniers, des Loclois, voire des habitants de la ville et du canton de Neuchâtel. Cependant comme dit supra, de nombreux usagers viennent également de communes jurassiennes et bernoises se trouvant à proximité ainsi que de la région française voisine.

En 2014, 12'620 lecteurs étaient affiliés à la BVCF, 6'515 lecteurs y étaient actifs et 643 nouveaux lecteurs s'y sont inscrits. Par souci de clarté, nous avons estimé nécessaire de définir ces termes utilisés par la BVCF (cf. annexe II).

5.5 Moyens

Moyens financiers

Les frais de la BVCF s'élèvent chaque année en moyenne à 4'000'000 CHF (4'438'192 CHF en 2013). Les ressources provenant de la bibliothèque représentent chaque année un total variant entre 160'000 et 180'000 CHF. Les autres ressources découlent d'organismes de tutelle (3'493'000 CHF en 2013), de contributions publiques (724'000 CHF en 2013) et de contributions privées (40'000 CHF en 2013).

Les dépenses se divisent en plusieurs catégories. Les dépenses de fonctionnement reviennent à environ 1'000'000 CHF par an, les charges du personnel à environ 3'000'000 CHF, les dépenses immobilières à près de 320'000 CHF, les dépenses informatiques à environ 80'000 CHF et les frais d'acquisition de documents à 320'000 CHF. Parmi ceux-ci, on trouve les frais d'acquisition de documents sur supports électroniques. Ceux-ci représentaient de 2003 à 2005 un total d'environ 15'000 CHF qui a doublé en 2011 et qui est aujourd'hui de 73'000 CHF. (Office fédéral de la statistique 2014a)

Moyens humains

La BVCF compte trente-deux collaborateurs dont le directeur, Jacques-André Humair. Ceci représente un total de 21,26 postes équivalent plein temps. Six stagiaires et ap-

prentis travaillent également pour l'institution (Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2014b).

Moyens matériels

Aménagés sur deux étages, les espaces discothèque et lecture publique offrent un choix de 100'000 documents en libre accès répartis sur 1'500 m² ainsi qu'un coin café. Une salle de lecture accueille chercheurs et étudiants. Par ailleurs, la BVCF compte soixante places assises réparties dans les différents espaces de l'institution (Humair 2015). Certaines collections ne se trouvent pas en libre accès, mais sont conservées dans les espaces magasins. La BVCF conserve également sous son toit des archives imprimées et audiovisuelles ayant trait à l'histoire du canton de Neuchâtel.

5.6 Départements de la BVCF

Les informations ci-dessous sont essentiellement tirées du *Programme des activités et projets 2015* (Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2015), du *Rapport des bibliothèques* (Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2014b), du site Internet de la bibliothèque (Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2014a) et de données de l'OFS (Office fédéral de la statistique 2014a).

La partie suivante est divisée en sous-parties présentant les offres documentaires, les services, les ressources en ligne et les projets de chacun des départements de la BVCF. Cependant, afin d'éviter toute redondance, certaines d'entre elles ont été supprimées, leur contenu étant étroitement lié à ce qui a déjà été évoqué dans une autre sous-partie.

5.6.1 Lecture publique

Offre documentaire

A la BVCF, les collections en libre accès sont classées selon la CDU⁵⁴ (classification décimale universelle) ou selon le nom de l'auteur. Elles sont les suivantes:

⁵⁴ http://fr.wikipedia.org/wiki/Classification_d%C3%A9cimale_universelle (consulté le 14 juin 2015)

Tableau 1 : Collections de la BVCF

romans	21'887	bandes dessinées + mangas	4'726
documentaires	37'501	liseuses	7
livres en langues étrangères	2'438	tablettes	2
livres sonores	683	DVD	5'712
livres en grands caractères	508	jeux video	124
méthodes de langue	Non communiqué	eBooks	863
périodiques	7'696	TOTAL	82'147

(Vaucher, 2015b; Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2014b)

Les eBooks enrichissent les collections de la BVCF depuis une année. En 2014, environ 300 usagers ont profité de cette collection. 1'161 eBooks ont été téléchargés via la plateforme Numilog⁵⁵ et 267 ont été consultés en ligne. La collection de jeux vidéo est composée de jeux de rôle, d'aventure, de stratégie, de réflexion, d'action, de stimulation et de jeux familiaux. Ils sont compatibles avec diverses consoles.

Services

Les services de base de la lecture publique sont le prêt et la reproduction de documents. Étant donné que la BVCF fait partie des réseaux RBNJ et RERO, des services gratuits de prolongation, de réservation de documents et de prêt entre bibliothèques (payants hors du réseau RBNJ) sont en place. En plus du bureau de prêt, la lecture publique comprend un bureau d'information afin d'aiguiller les usagers dans leurs recherches et les renseigner sur les prestations de la bibliothèque.

Outre l'accueil de classes lors duquel la BVCF présente ses prestations, le département de lecture publique propose diverses animations, à la fois à l'extérieur et au sein de la BVCF. Il y a par exemple « Quatre saisons, quatre mardis » (présentation de coups de cœur des bibliothécaires), des activités (cf. ci-dessous), des projections de films issus des fonds d'archives, des expositions thématiques, des conférences accompagnées de café et de croissants, etc. Le département de lecture publique participe également à des événements et à des festivals externes. La BVCF accueille par exemple des participants du festival de jeux et d'expériences ludiques « Ludesco ». A

⁵⁵ <http://www.numilog.com/> (consulté le 16 juin 2015)

cette occasion, la lecture publique organise des jeux de rôle, des jeux multilingues, des contes et des expositions. De plus, à l'occasion de son 175^e anniversaire, elle a organisé diverses actions telles que la mise à disposition de boîtes à livres dans les quatre coins de la ville. Cette action organisée en collaboration avec la Bibliothèque des jeunes, était intitulée « Livres migrants » et avait pour objectif de favoriser la circulation des livres. En plus de cela, durant l'été, dans le cadre de l'animation « Bibli-eau-thèque », la BVCF et la Bibliothèque des jeunes proposent des livres, des CD, des lectures et des projections de films d'archives aux baigneurs de la Piscine des Mélèzes de La Chaux-de-Fonds. Une prestation particulièrement notable de la lecture publique est sa collaboration avec la plateforme Wikipedia⁵⁶. Le cycle de « Wikipermanences » mensuelles consiste en des ateliers et rencontres entre des wikipédiens et des personnes intéressées à acquérir des connaissances et conseils sur le fonctionnement de la plateforme. Ces événements visent à créer et développer une communauté publiant sur le sujet des Montagnes neuchâteloises. Elle enrichit également de manière interactive des pages dédiées à la vie culturelle de La Chaux-de-Fonds. A cette occasion, la BVCF met en valeur ses propres fonds patrimoniaux. Un exemple est celui de la page dédiée à Charles Humbert⁵⁷, peintre chaux-de-fonnier.

Le département de lecture publique a également développé un service de prêt à domicile gratuit pour les personnes à mobilité réduite.

Ressources en ligne

Les services de prolongation, de réservation de documents, de propositions d'achat et de demandes en réseau cités plus haut sont également accessibles en ligne sur le site de la BVCF, notamment via le compte lecteur. Une documentation d'aide à l'utilisation des fonctionnalités du site de la bibliothèque est présentée au bureau de prêt. Le wi-fi est disponible dans toute la bibliothèque.

Le site Internet de la bibliothèque est riche en informations et en outils. Par ce biais, il est possible de s'inscrire à la newsletter de l'institution. On y découvre par ailleurs des propositions de lecture intitulées « Coups de coeur des bibliothécaires ». Certaines de ces propositions sont dédiées aux adolescents (« Spécial ados »). Une possibilité de recherche dans les nouvelles acquisitions ainsi que des fascicules recensant celles-ci sont disponibles.

⁵⁶ https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Accueil_principal (consulté le 3 juillet 2015)

⁵⁷ [http://fr.wikipedia.org/wiki/Charles_Humbert_\(peintre\)](http://fr.wikipedia.org/wiki/Charles_Humbert_(peintre)) (consulté le 14 juin 2015)

Les animations et actualités sont aisément repérables. Des dossiers web créés par la bibliothèque présentent des institutions culturelles, des artistes ou divers sujets liés à la vie neuchâteloise.

Sur le site Internet de la BVCF, on trouve aussi la présentation d'ouvrages commandables en ligne, publiés à l'occasion d'animations ou de colloques en collaboration avec la bibliothèque. Parmi ceux-ci figurent des bibliographies sélectives autour de thèmes abordés par exemple dans des expositions, ainsi que les « Points de repère de la Lecture publique ». Ils présentent ce que ce département possède à un moment donné sur un sujet, ceci accompagné de commentaires. On a aussi accès à des expositions virtuelles recensant par exemple le parcours de personnalités et valorisant des fonds d'archives. De nombreux liens vers des périodiques locaux numérisés et vers la liste complète des périodiques disponibles à la BVCF sont également proposés (cf. ci-dessous). Tous ces services sont disponibles gratuitement et ne requièrent pas d'inscription. Accessibles via les postes informatiques des bibliothèques du réseau RBNJ ou de la BVCF, les sites « Europresse »⁵⁸ (regroupant des titres de presse et leurs archives) et le moteur de recherche d'articles « Indexpresse »⁵⁹, sont consultables.

Le site web de la BVCF offre un accès aux catalogues suisses (RERO, Helveticat⁶⁰, Swissbib⁶¹, etc.) et neuchâtelois (RBNJ, Bibliographie et Filmographie neuchâteloises). Des liens mènent à différentes bibliothèques numériques comme RERO Doc ou des répertoires de fonds d'archives, valorisant le patrimoine culturel neuchâtelois, suisse voire européen.

Des tutoriels sont publiés sur le site de la BVCF pour les usagers qui souhaitent emprunter des eBooks via la plateforme Numilog.

La BVCF est présente sur Facebook. Elle y promeut ses collections ainsi que des événements, organisés par elle-même ou par d'autres institutions. Elle partage sur sa page des articles qui lui tiennent à coeur. Un onglet regroupe tous les événements qui ont eu lieu en son sein. En un clic, les internautes ont accès au catalogue et au site de la bibliothèque.

⁵⁸ www.europresse.com (consulté le 14 juin 2015)

⁵⁹ www.indexpresse.fr (consulté le 14 juin 2015)

⁶⁰ <http://opac.admin.ch/cgi-bin/gw/chameleon?skin=helveticat&lng=de> (consulté le 14 juin 2015)

⁶¹ <https://www.swissbib.ch/?lng=fr> (consulté le 14 juin 2015)

Projets

Un partenariat culturel entre la BVCF et la librairie Payot a été mis en place afin d'organiser en 2015 des rencontres littéraires et de réunir des écrivains de l'Arc jurassien.

La lecture publique projette d'introduire ses titres d'eBooks au sein de RERO afin que tous les membres de ce réseau puissent y avoir accès.

Sur le plan technique, le département de lecture publique envisage depuis cinq ans l'introduction de la RFID (Radio Frequency Identification) qui est une technologie permettant aux usagers d'emprunter et de rendre des documents de manière autonome grâce à des puces intégrées aux documents. La RFID permettrait une automatisation des activités répétitives comme les tâches de prêt grâce à l'installation de bornes de prêt et d'une boîte de retour automatique (pour rendre les documents hors des heures d'ouverture de la BVCF, par exemple). Le personnel assigné à ces tâches se concentrerait alors davantage sur celles concernant le back-office ainsi que sur l'orientation des usagers. La lecture publique étudie l'introduction de cette technologie en se basant sur un travail de Master réalisé pour elle en 2014. Ce travail comportant des données confidentielles n'est pas en libre accès. Pour plus d'informations, une demande auprès de Jacques-André Humair est nécessaire.

5.6.2 Discothèque

Offre documentaire

La discothèque de la BVCF propose le libre accès à différents supports musicaux ainsi qu'à de la documentation musicale.

30'000 CD et 8'000 disques 33 tours couvrent tous les styles musicaux. La collection de DVD musicaux (clips, concerts, opéras, etc.) ne cesse de croître et compte actuellement 200 documents. Un vaste choix de revues musicales est également consultable et empruntable ainsi que des livres (biographies, histoire de genres musicaux, méthodes d'apprentissage, etc.) et des partitions. Des catalogues, dictionnaires et encyclopédies complètent l'information fournie aux usagers. Les DVD, revues et livres constituent un total de 1'962 titres.

De manière générale, le prêt de documents musicaux subit de légères variations (40'381 en 2010, 48'788 en 2013 et 42'523 en 2014, données de prêts et de prolongations ne comprenant pas les prêts en réseau ni les prolongations à distance via le cata-

logue RERO). L'achat de documents est en légère augmentation (1'441 en 2010, 1'783 en 2012 et 1'815 en 2014) (Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2014b).

Services

De nombreuses animations gratuites sont organisées autour du thème de la musique. Des conférences et des concerts se déroulent autour de café et de croissants au sein de la salle de lecture. Dans ce cadre ont lieu régulièrement les rencontres musicales « Encore un morceau ». En parallèle, la discothèque organise et participe à différentes animations et expositions thématiques mises sur pied selon l'actualité musicale, les événements locaux ou les nouveautés musicales fraîchement acquises. Elle participe notamment à l'animation « Bibli-eau-thèque ».

Ressources en ligne

Sur le site web de la BVCF, se trouvent les « Points de repère de l'Espace musique » qui fonctionnent sur le même principe que les « Points de repère de la Lecture publique ». Ces documents présentent ce que la discothèque possède autour d'un thème musical particulier: des artistes cultes d'un genre musical, des regroupements de musiques du monde, etc. Le site Internet de la BVCF présente également les nouvelles acquisitions et les coups de cœurs musicaux des bibliothécaires.

Un onglet « Sitothèque » est disponible sur le site web de la BVCF. Son objectif est de proposer des ressources informationnelles de qualité en complément aux ressources imprimées et sonores de la discothèque. Elle offre alors une sélection de sites documentaires et d'outils qu'il n'est pas toujours aisé de repérer sur Internet. Ceux-ci se rapportent tant à la musique régionale qu'internationale. Le site offre aussi la possibilité de consulter les archives des flyers annonçant les conférences musicales qui ont eu lieu à la discothèque. Il est également possible d'y écouter les archives sonores des conférences du Club 44 (centre de conférences, débats et rencontres à La Chaux-de-Fonds) depuis 1954.

Chaque mois, environ 2'300 morceaux de musique sont écoutés via la discothèque numérique «Naxos»⁶². Le nombre de connexions à la plateforme numérique est stable (2'612 connexions en 2011 et 2'908 en 2014) et la connexion via les smartphones et les tablettes a doublé, passant de 400 à 800 connexions (Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2014b).

⁶² <http://www.naxosmusiclibrary.com/home.asp?url=%2Fdefault.asp> (consulté le 14 juin 2015)

Grâce à des postes d'écoute situés à la discothèque, les usagers ont librement accès aux archives sonores numérisées de la Phonothèque nationale suisse⁶³, de la Radio Suisse Romande⁶⁴ depuis 1935 et à des morceaux issus de la base de données « Naxos ». Chaque titre étant accompagné d'un lien vers le site officiel de la revue, il est possible de visualiser l'ensemble des titres des revues musicales que possède la discothèque.

Projets

La BVCF repense la mise à disposition des collections de la lecture publique et de la discothèque. De ce fait, une action de désherbage est en cours, touchant notamment les fonds de musique classique et de variété française.

En collaboration avec le DAV (département audiovisuel), on assiste actuellement à la phase préparatoire de la rédaction de la future Discographie neuchâteloise, visant à recenser la production musicale neuchâteloise. Une démarche de veille est mise en place afin de recenser les musiciens neuchâtelois et de créer une base de données.

5.6.3 Salle de lecture

La salle de lecture de la BVCF met à disposition environ 12'000 documents et outils de recherche ainsi qu'un espace silencieux muni de nombreuses places de travail. Elle acquiert chaque année une soixantaine de documents.

Offre documentaire

Cet espace offre un accès libre aux principaux ouvrages de référence et textes classiques dans différents domaines. Chacun peut y consulter des bibliographies nationales, régionales ou spécialisées, des ouvrages d'art et des périodiques littéraires, scientifiques ou politiques (que l'on peut aussi emprunter).

Services

En plus d'un lecteur de microfilms pour les journaux microfilmés, la salle de lecture offre un accès gratuit à Internet par le biais de deux ordinateurs. Deux catalogues sont aussi mis à disposition. Le catalogue sur fiches (alimenté jusqu'en 1995) répertorie tous les documents écrits conservés à la BVCF.

⁶³ http://www.fonoteca.ch/green/dbSimpleSearch_fr.htm (consulté le 14 juin 2015)

⁶⁴ <http://www.rts.ch/radio/> (consulté le 3 juillet 2015)

Projets

La création d'un espace Documentation neuchâteloise en salle de lecture est actuellement en cours. Ceci implique une action de désherbage des ouvrages se trouvant dans cette salle mais offrira au final une meilleure visibilité des publications neuchâteloises.

5.6.4 Archives imprimées et manuscrites

La BVCF possède environ cent fonds d'archives imprimées et manuscrites. Leur consultation est gratuite mais le prêt n'est pas autorisé. Le fonds neuchâtelois est l'unique fonds d'archives qui ne peut être ni consulté, ni emprunté.

Offre documentaire

Les archives regroupent des fonds d'associations, des fonds de personnalités et des fonds spéciaux thématiques, tous d'origine chaux-de-fonnière ou ayant un lien étroit avec cette ville. Ils touchent à plusieurs thématiques comme le pacifisme, l'histoire politique ou les mouvements ouvriers. La bibliothèque est aussi détentrice du fonds neuchâtelois qui regroupe des livres et brochures dont l'auteur, le sujet, l'éditeur ou l'imprimeur ont un lien avec La Chaux-de-Fonds. Ces documents ne sont pas librement accessibles ni consultables. Les inventaires de ce fonds sont accessibles par le biais du catalogue du RBNJ.

Services

La BVCF offre un accès aux inventaires en ligne (via son site web) ou sur papier des fonds d'archives ainsi qu'à une partie de la Bibliographie neuchâteloise.

5.6.5 Archives audiovisuelles

Le DAV est membre de l'association Memoriav et de l'ASIPH. Il collabore avec des entreprises ou particuliers mais aussi avec des musées et institutions possédant des documents audiovisuels.

Offre documentaire

Le DAV assume la responsabilité de collecter, de conserver et de mettre en valeur des documents audiovisuels illustrant la vie du canton de Neuchâtel. En parallèle, la gestion d'un fonds sur les Montagnes neuchâteloises composé de photographies, de cartes postales et d'affiches revient également au DAV. Celui-ci possède en tout 2'600 heures d'images animées, 6'000 heures de son, 15'000 tirages photographiques et 120'000 négatifs ainsi que 5'000 affiches et 3'000 cartes postales. Le DAV se charge

également de rédiger la Filmographie neuchâteloise, outil de référence décrivant et documentant l'ensemble des films liés au canton de Neuchâtel.

Services

La série de projections publiques intitulée « Les lundis du DAV » est l'occasion de mettre en valeur des films d'archives. Le DAV organise également divers événements. Certains se font en collaboration avec des partenaires, comme ce fut le cas pour une exposition d'archives et d'ouvrages, dans le cadre du 150^e anniversaire de la musique des Cadets de La Chaux-de-Fonds. D'autres ont lieu sous forme d'expositions thématiques ou de projections itinérantes comme le projet de valorisation de deux DVD produits en partenariat avec la Cinémathèque suisse et projetés au Cinéma Bio de Neuchâtel. De manière générale, les fonds du DAV sont très demandés pour différents projets extérieurs, en particulier dans le secteur iconographique.

Afin de consulter librement une sélection documents sonores, filmés ou photographiques ayant fait l'objet d'une numérisation, deux écrans de consultation sont à disposition du public dans l'enceinte du DAV. Il est également possible de prendre rendez-vous gratuitement pour des recherches ou des projections.

Ressources en ligne

La Filmographie neuchâteloise ainsi que des photos, des cartes postales et des affiches numérisées donnant un aperçu des différents fonds d'archives audiovisuelles possédés par le DAV sont publiés sur le site web de la BVCF. De plus, on accède en un clic à différents fonds d'archives de périodiques locaux, notamment aux archives des journaux « L'Express »⁶⁵ et « L'Impartial »⁶⁶. Tous les numéros édités depuis 1738 ont été numérisés. Cette action assure la conservation de ce fonds et permet à chacun de le consulter librement.

Grâce à la mise en ligne des archives neuchâteloises par la BVCF, la BPUN et les Archives de l'Etat de Neuchâtel, il est maintenant possible de consulter plus de 115'000 descriptions de documents historiques neuchâtelois sur le portail d'archives neuchâteloises⁶⁷. Il recense environ 600 fonds d'archives écrites, iconographiques et audiovisuelles ainsi que la Filmographie neuchâteloise.

⁶⁵

<http://www.limpartialarchives.ch/Default/Skins/SwissFr/Client.asp?Skin=SwissFr&Enter=Tr ue&AW=1436298739734&AppName=2> (consulté le 7 juillet 2015)

⁶⁶ *ibid.*

⁶⁷ www.archivesNE.ch (consulté le 14 juin 2015)

Projets

Le DAV s'est engagé dans une démarche de numérisation de ses archives, notamment celles dont le support est dans un état critique, afin de les conserver de manière pérenne. Ceci se fera avec l'appui de l'association Memoriav.

Le projet « Enquête photographique neuchâteloise »⁶⁸ a démarré en 2013 et permet d'encourager la création photographique et de constituer un patrimoine photographique cantonal. Ce projet se fait en partenariat avec l'Institution suisse pour la conservation de la photographie⁶⁹. Le DAV intègre par la suite les tirages dans ses fonds.

⁶⁸ <http://cdf-bibliotheques.ne.ch/EnquetePhotographique> (consulté le 14 juin 2015)

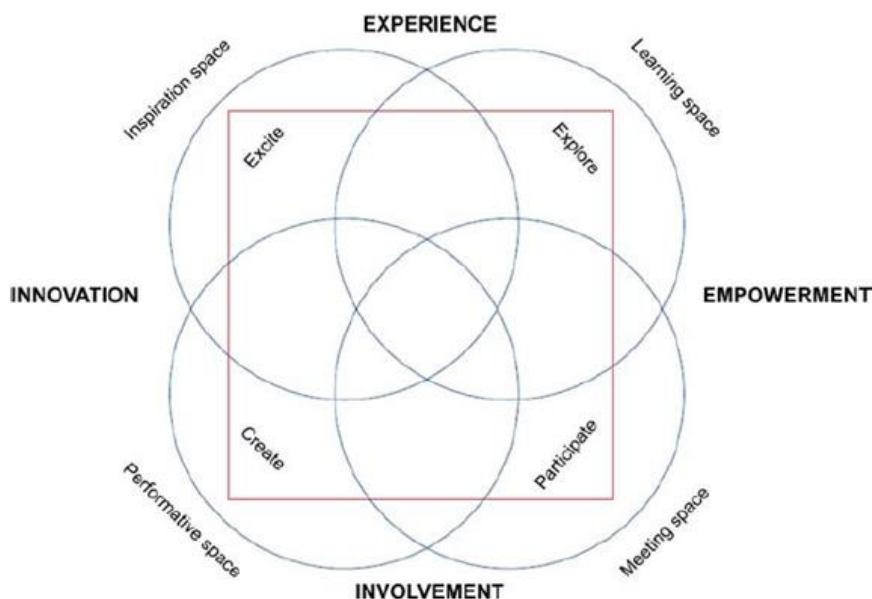
⁶⁹ <http://www.photo-conservation.ch/> (consulté le 14 juin 2015)

6. Le « four-space model »

Ce chapitre est consacré à la présentation du « four-space model », développé par Henrik Jochumsen, Casper Hvenegaard Rasmussen et Dorte Skot-Hansen (2012) dans leur article paru dans la revue *New Library World*. Contrairement à d'autres notions importantes de notre travail qui sont définies dans l'annexe I, nous avons décidé de faire figurer celle-ci dans le contenu de ce travail. En effet, elle y est centrale car elle permet d'établir la logique et la structure de l'état de l'art et des recommandations. Nous avons choisi ce modèle car il représente un outil novateur et utile en cas de construction, développement, changement de design, arrangement ou réaménagement de bibliothèques publiques. Il peut s'avérer un outil de communication et une base de réflexion organisationnelle et stratégique à l'interne d'une institution, notamment lors d'une réorientation. En parallèle, il peut servir à concrètement présenter les espaces, services et ressources aux usagers. Les auteurs cet article suggèrent aux bibliothèques publiques ce nouveau modèle qui inclut le concept de troisième lieu mais qui offre aussi de nouvelles perspectives d'évolution.

Comme dit précédemment (cf. chap. 4), le monde des bibliothèques est actuellement en pleine évolution et celles-ci doivent repenser leurs services. Cependant, les auteurs de cet article considèrent que la bibliothèque « physique » est actuellement plus vivante que jamais, puisqu'elle ne cesse de se développer et d'offrir de nouvelles prestations attractives pour un large public. Les services de la bibliothèque ne sont pas abandonnés au profit d'Internet ou d'autres technologies. En revanche, ils sont utilisés d'une autre façon. On assiste en effet à la transition d'espaces « passifs », proposant des collections de documents inactifs, à des espaces favorisant l'inspiration, l'expérience et les échanges. Ainsi, le rôle et les objectifs des bibliothèques évoluent.

Figure 1 : Représentation graphique du « four-space model »



(Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen, Skot-Hansen 2012)

Le « four-space model » se fonde premièrement sur quatre objectifs que devrait viser une bibliothèque publique d'aujourd'hui. Ces quatre buts, en gras sur la figure ci-dessus, sont les suivants⁷⁰ :

1. « **experience** » (expérience)
2. « **involvement** » (engagement, participation)
3. « **empowerment** » (responsabilisation)
4. « **innovation** » (innovation)

Les deux premiers objectifs peuvent être considérés comme individuels et se rapportent au sens et à l'identité que chacun recherche au cours de sa vie. Les deux derniers objectifs ont des répercussions sur l'utilisateur et sont primordiaux pour le fonctionnement de la société. La responsabilisation désigne le fait qu'un utilisateur responsabilisé est apte à se débrouiller dans la vie quotidienne et à trouver des solutions aux problèmes rencontrés. Quant à l'innovation, elle favorise le développement de nouveaux concepts, méthodes ou expressions artistiques. De manière plus générale, elle encourage l'expression créative de chacun, celle-ci interagissant ensuite avec celle des autres individus au sein de la bibliothèque par exemple.

⁷⁰ Les éléments entre parenthèses sont des traductions de notre part.

Deuxièmement, les auteurs associent à ces buts les quatre espaces suivants (sur la figure ci-dessus, ils correspondent aux quatre cercles). Ils ne sont pas forcément des places physiques mais qui peuvent aussi être imaginés comme des « cyberespaces ».

1. « inspiration space » (espace d'inspiration)

Il s'agit d'un espace se rapprochant des buts « expérience » et « innovation » à l'intérieur duquel les pratiques et apprentissages sont favorisés. Plus précisément, il est question dans cet espace d'encourager les choix inhabituels, la découverte et ce, via des histoires, des pratiques artistiques. Les expériences réalisées au sein de cet espace ont pour but de modifier et de faire évoluer les perceptions des usagers. Cet espace peut être illustré par l'exemple de la Cerritos Library⁷¹, aussi appelée « The Experience Library »: on y trouve des espaces thématiques et des couleurs chatoyantes mettant en avant le ludisme.

2. « learning space » (espace d'apprentissage)

L'espace d'apprentissage rejoint les buts « expérience » et « responsabilisation ». On y approfondit ses connaissances grâce à un accès facilité à l'information. Le développement des compétences de chacun est ainsi soutenu et mis en avant. On y découvre des jeux, des activités artistiques, des cours ou des «café devoirs», ceci dans un univers informel et orienté vers le dialogue. C'est dans ce registre que se trouvent les «idea stores».

3. « meeting space » (espace de rencontres)

A la croisée des buts « responsabilisation » et « participation » se trouve l'espace de rencontres. Il a pour fonction de rassembler les usagers et d'encourager la discussion et le débat entre ces derniers. Il est possible d'y organiser des rencontres autour d'une thématique particulière. Cet espace est celui à l'intérieur duquel le concept de troisième lieu est le plus présent, puisque son objectif est l'échange intergénérationnel et interculturel.

4. « performative space » (espace de performances)

L'espace de performances, chevauchant les objectifs « innovation » et « engagement », pousse les usagers à la création et à la participation. Des outils y sont mis à disposition des usagers pour promouvoir des activités d'écriture, de jeux ou audiovisuelles, ou même se produire sur scène ou exposer ses oeuvres d'art. La Demoteket de Copenhague⁷², surnommée la « bibliothèque underground », en est l'exemple parfait. De manière générale, des ateliers peuvent être organisés en compagnie de pro-

⁷¹ <http://cerritoslibrary.us/> (consulté le 13 juin 2015)

⁷² <http://www.demoteket.dk> (consulté le 13 juin 2015)

fessionnels comme des artistes, des designers ou des développeurs multimédia. Une des spécificités de cet espace est le fait que les interactions entre usagers jouent un grand rôle. L'inspiration peut en effet provenir de l'échange et de l'interaction entre individus.

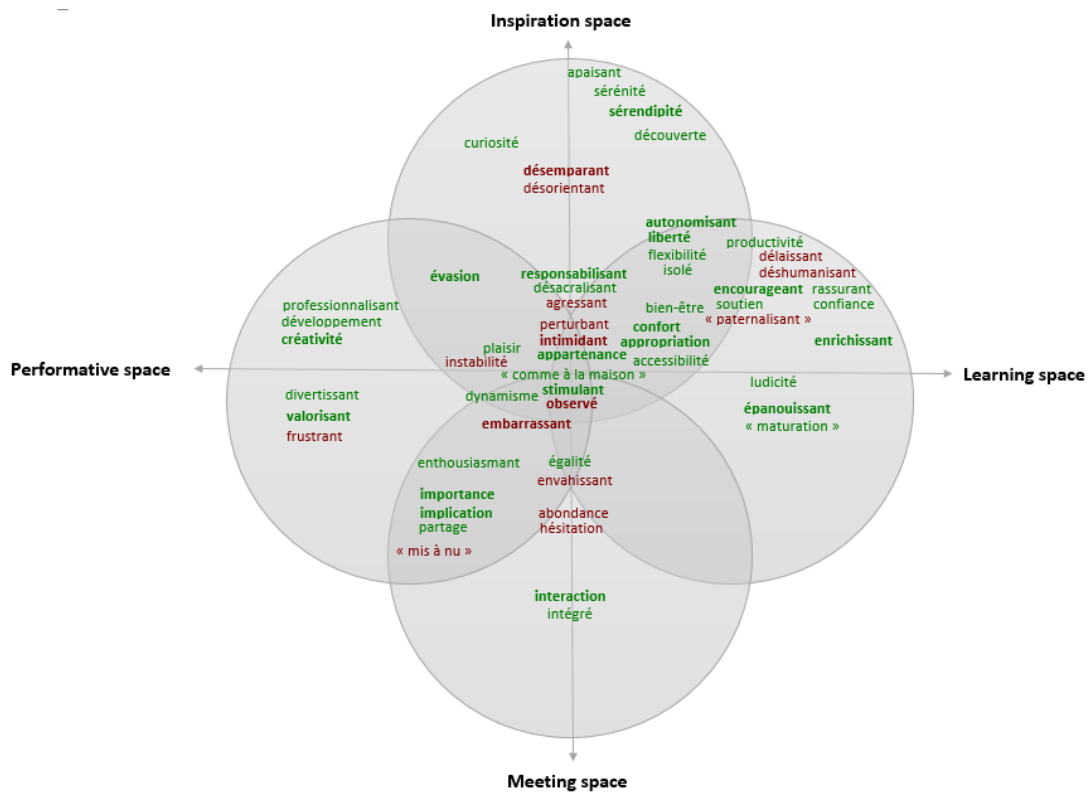
7. Etat de l'art

7.1 Introduction

Ce chapitre liste et décrit des services innovants proposés en bibliothèque à l'heure actuelle. Les exemples suivants s'inspirent de prestations de bibliothèques de lecture publique. Cependant, des services de bibliothèques universitaires méritent selon nous leur place dans cet état de l'art, car ils sont aussi représentatifs des innovations en bibliothèques et il serait envisageable de les adapter pour le grand public. Les références (sites Internet) de tous les établissements cités dans cet état de l'art se trouvent en annexe III. Il est important de préciser que cet état de l'art ne se veut pas exhaustif, pour les raisons évoquées dans la méthodologie.

Le « four-space model » structure cet état de l'art. Le schéma ci-dessous présente ses espaces ainsi que leurs apports et leurs désagréments pour les usagers en termes de ressenti, d'impression, d'émotion et de motivation. Cette représentation peut être utile à une institution en phase de repositionnement ou de réaménagement par exemple. Le découpage en quatre espaces permet d'opter rapidement pour un espace réfléchi en fonction des envies et des besoins spécifiques des usagers et sur lesquels l'institution tend à mettre l'accent selon son orientation. Inversement, il permet de déterminer efficacement les effets, c'est à dire les effets positifs et / ou négatifs, que peut avoir chaque espace sur les usagers. Les termes sont placés dans chaque bulle selon leur assimilation à un ou plusieurs espaces du modèle. Les termes ayant une connotation positive sont écrits en vert et ceux ayant une connotation négative figurent en rouge. Selon nous, certains d'entre eux sont particulièrement représentatifs d'un ou de plusieurs espaces. Ceux-ci apparaissent en gras. Ce schéma est à lire de manière globale et permet de se faire une idée de l'effet des espaces en un clin d'oeil. Ces termes et leur position ont été choisis de manière subjective et peuvent sans autres être affectés à un autre espace selon les circonstances.

Figure 2 : Apports et désagréments du « four-space model » pour les usagers



(Blanc, Voirol 2015)⁷³

Afin de faciliter la compréhension de ce schéma, nous tenons à expliciter certains de ces termes et leur position à titre d'exemple. Nous donnons ici l'exemple de l'« open space ». D'autres notions regroupant différents termes du schéma sont abordées dans le chapitre recommandations.

Dans l'« inspiration space » se trouve l'aménagement « open space »⁷⁴. Les différents espaces, leur aménagement, les ambiances qu'ils créent ainsi que la présentation des collections invitent l'utilisateur à vivre une véritable « expérience polysensorielle » (Servet 2009). En effet, certains sens de l'utilisateur sont tour à tour éveillés lors de sa venue en bibliothèque. Le décor, le mobilier et les jeux de lumière de la bibliothèque sont là pour lui « en mettre plein la vue ». Les discussions des autres usagers et le fond sonore souvent diffusé dans certains espaces stimulent son ouïe. Son toucher est sollicité lorsque l'utilisateur entre en contact avec les différentes textures qui constituent documents et mobilier.

⁷³Cette référence, apparaissant à plusieurs reprises tout au long de ce travail, se rapporte à ses auteurs. Elle ne figure donc pas dans la bibliographie.

⁷⁴http://fr.wikipedia.org/wiki/Am%C3%A9nagement_en_open_space (consulté le 14 juin 2015)

L' « open space » encourage la découverte, non seulement grâce à l'interaction avec les autres usagers, mais aussi par la liberté et la facilité à déambuler. Un certain sentiment d'appartenance au lieu et à la communauté présente se trouve au croisement des quatre espaces. Il découle du fait de pouvoir se placer au milieu des autres usagers, de pouvoir s'exprimer, débattre et d'avoir des activités avec eux (travail, ateliers, etc.).

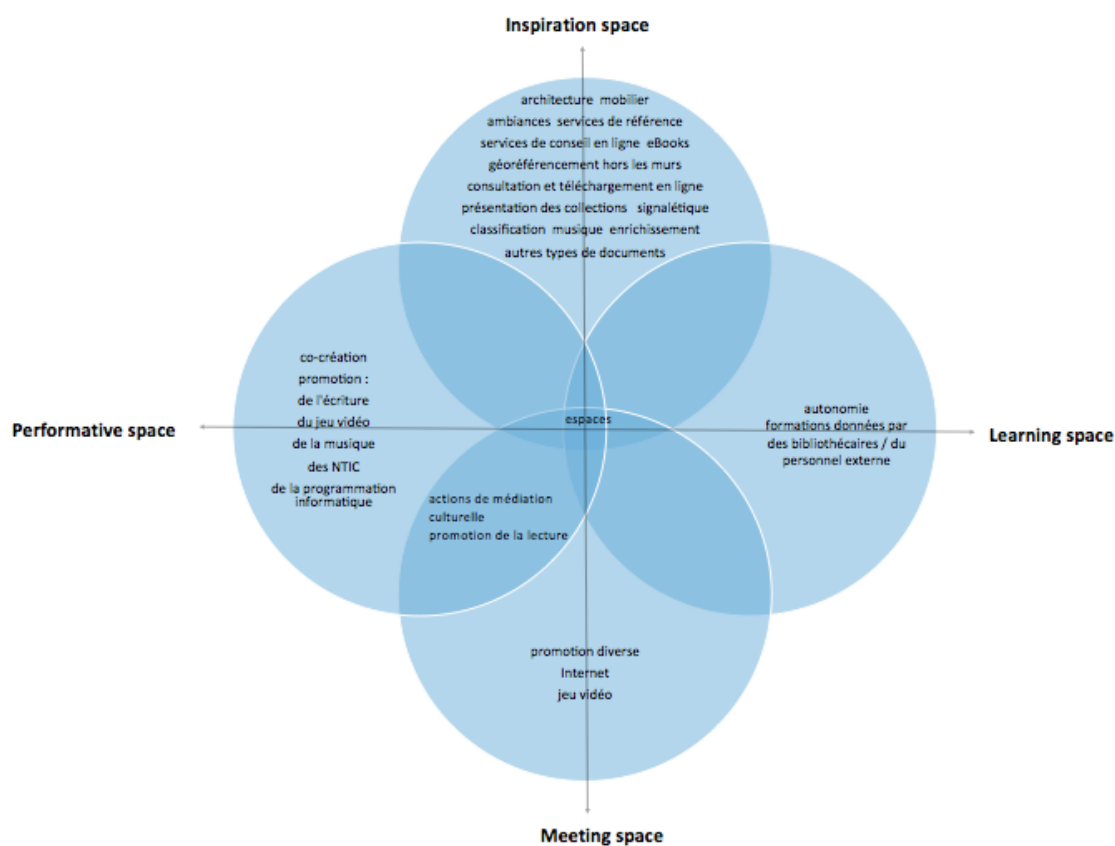
Tous ces éléments deviennent des sources d'inspiration et permettent de développer des idées nouvelles, faisant évoluer la perception des usagers.

En revanche, l'étendue et l'ouverture du lieu peuvent désorienter l'utilisateur, voire l'intimider. La transparence risque de lui donner un sentiment d'être observé et le déstabiliser. Ces ressentis se trouvent au croisement des quatre espaces. Bruit, vivacité, voire agressivité des couleurs et abondance d'offres peuvent être sources de déconcentration dans le travail et l'apprentissage (« learning space »). Les nombreuses possibilités de créer soi-même, de s'impliquer et de participer à des activités communes peuvent être perçues par certains usagers comme inadaptées à la bibliothèque (« performative space »). La constante présence d'autres usagers et la difficulté à s'isoler risquent d'irriter ou de lasser (« meeting space »).

7.2 Développement

La figure suivante présente les catégories d'innovations en bibliothèque répertoriées lors de la revue de la littérature et pouvant être associées à chacun des espaces du « four-space model ».

Figure 3 : Structure de l'état de l'art en fonction du « four-space model »



(Blanc, Voirol 2015)

7.2.1 « Inspiration space »

Les services innovants listés dans cette catégorie ont pour point commun le fait qu'ils cherchent tous à mettre en valeur la découverte et les expériences.

7.2.1.1 Architecture et espaces

Plusieurs bibliothèques européennes sont des prouesses architecturales. Elles s'intègrent à l'environnement social de la ville de par leur ouverture vers l'extérieur avec de grandes baies vitrées derrière lesquelles se trouvent les usagers, les collections ou d'autres éléments attrayants. « Ces «lecteurs en vitrine» profitent de la vue et montrent ainsi aux passants que la bibliothèque est un lieu de vie » (Bonnet, Jacquet-Triboulet 2008). De larges fenêtres offrent une certaine luminosité aux espaces, ce qui favorise le bien-être des usagers (Badia Berger Architectes 2015).

Figure 4 : Maison de la Paix intégrant la Bibliothèque IHEID



(Albouy 2014)

Figure 5 : « Bibliovélo » attirant l'attention des badauds devant la DOK



(Blanc, Voirol 2015)

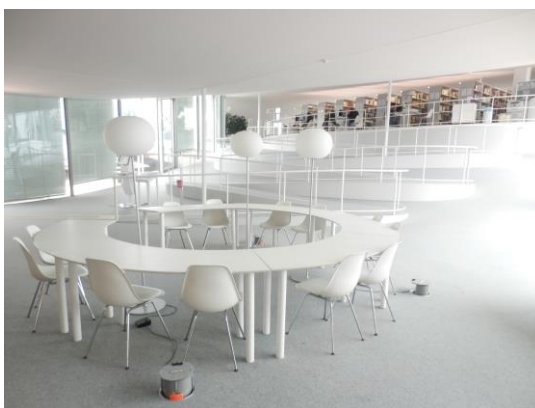
Intérieurement, on voit aussi une évolution architecturale. L'aménagement « open space » devient omniprésent dans l'espace public des institutions. Une des tendances architecturales est en effet de « brouiller les limites fonctionnelles à l'intérieur du bâtiment, pour favoriser [...] la découverte[,] la surprise [...] » (Badia Berger Architectes 2015). Certains back-offices sont aussi intégrés à la bibliothèque par des parois vitrées et permettent aux usagers d'avoir un aperçu des tâches du personnel lorsque celui-ci n'est pas au prêt. A la Bibliothèque du Boléro à Versoix (GE), une salle munie de chaises, de tables aisément déplaçables et d'un flipchart est elle aussi en grande partie faite de parois vitrées isolant le bruit et offrant une vue sur la bibliothèque et sur l'extérieur. Cette salle a la particularité de comporter deux entrées: la première faisant le lien entre elle et la bibliothèque et la seconde permettant d'y accéder depuis l'extérieur de la bibliothèque. Lors des heures d'ouverture de la bibliothèque, cette salle fait office de lieu de travail et de silence. En dehors de ces horaires, elle peut être utilisée par des groupes d'usagers.

Figure 6 : Salle à double entrée à la Bibliothèque du Boléro



(Blanc, Voirol 2015)

Figure 7 : Espace de travail « open space » au Rolex Learning Center



(Blanc, Voirol 2015)

Pour créer différentes ambiances et pour adapter l'établissement aux divers services qu'il propose, il est nécessaire de réfléchir précisément aux espaces. De nos jours, les parois se font de plus en plus rares mais on distingue tout de même clairement les différents espaces. Certains d'entre eux sont délimités par des parois en verre, notamment au sein des « idea stores », mettant en avant la transparence du lieu. La Bibliothèque de la Cité à Genève (réouverte le 9 mai 2015, après un réaménagement) procède d'une autre manière quant à la différenciation de ses espaces: chacun de ses étages représente un « monde » différent possédant des couleurs spécifiques (mobilier, peintures, etc.) ainsi qu'un aménagement et des ressources propices aux pratiques exercées dans l'espace en question. A titre d'exemple, le rez-de-chaussée, dont la couleur est le violet, correspond à l'espace « le monde et moi » et est consacré notamment aux sciences humaines et sociales. Un lieu de développement personnel s'y trouve aussi et regroupe des zones de travail, l'accès à des ressources spécialisées, des postes informatiques, etc. Le premier étage correspond au « monde imaginaire »

(littérature, poésie, théâtre, BD) et est représenté par la couleur rouge. Le contenu de chaque espace est détaillé à l'aide de plans et d'explications dans une brochure gratuite se trouvant à la bibliothèque (Bibliothèques municipales [ca. 2015]).

Toujours en ce qui concerne les espaces, une tendance actuelle est le « zoning ». Mathilde Servet (2009) le décrit comme suit :

« [Il s'agit d'un concept qui] renvoie à un agencement de l'espace selon les pratiques [...] et les ambiances: espaces silencieux, aires d'apprentissage informel où les bruits de fond [...] sont tolérés, lieux de sociabilité comprenant souvent un café et zones de détente davantage dédiées aux pratiques récréationnelles »

L'OBA a assimilé ce concept et met à disposition différentes zones. On peut par exemple se rendre dans l'espace « silence absolu », où règne une « impression de sérénité [...] [et de] légèreté » (Servet 2009) grâce aux éléments présents (voilages suspendus au plafond, fauteuils blancs). Par ailleurs, les ateliers Badia Berger Architectes (2015) recommandent pour les usagers des espaces de travail offrant des « vues particulières [...] si possible sur des espaces calmes [comme des] jardins [...] ».

Figure 8 : Fauteuils blancs de l'OBA



(Dthebault [pseudonyme] 2013)

Figure 9 : « Salon Davis » de la Bibliothèque IHEID



(Blanc, Voirol 2015)

La Bibliothèque de la Cité a dédié un espace à Genève. Elle y expose des ouvrages empruntables, des flyers consacrés aux actualités culturelles de la ville et une carte grand format de la cité. Elle dispose également d'un bureau de renseignement. Non loin de cet espace, on peut s'asseoir sur des poufs en regardant des écrans diffusant notamment des petits films et images d'archives sur la ville de Genève. Cet espace se trouvant à l'entrée du bâtiment, il attire à la fois l'attention des usagers et incite également les touristes de passage à s'intéresser ou poser des questions sur leur lieu de visite.

Figure 10 : Espace dédié à Genève à la Bibliothèque de la Cité



(Blanc, Voirol 2015)

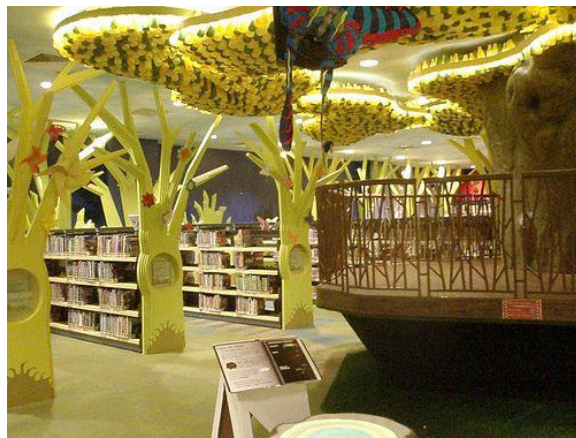
La DOK a consacré un de ses espaces à la musique et aux jeux vidéo. On y trouve des bornes d'écoute sous forme de fauteuils-œufs. Grâce à ceux-ci, les usagers sont intégrés à la communauté de la bibliothèque tout en étant partiellement isolés et dans de bonnes conditions pour écouter ou lire tranquillement. A l'Aarhus Kommunes Biblioteker, les enfants ont la chance de se faire lire des histoires par des chaises et même des chapeaux (Jacquet 2013a)!

7.2.1.2 Ambiances

Selon l'aménagement des espaces, il est possible de créer des ambiances propices à certaines activités et variant parfois selon les périodes. Dans son mémoire d'étude, Mathilde Servet (2009) examine différentes atmosphères créées dans des bibliothèques troisième lieu. Certaines mises en scène favorisent l'imagination et « [alimentent] l'imagerie mentale évoquée par les contenus [de la zone] ». Les niches de l'OBA offrent un panorama sur la capitale néerlandaise et « [permettent ainsi] de se laisser aller à la rêverie ». Chaque étage de l'OBA, accessible par des escaliers roulants, transporte les visiteurs d'un monde à un autre. La Bibliotheek Amstelland à Amstelveen offre quant à elle une zone « bar à la Grease » avec un distributeur rétro de Coca-Cola. En parallèle, elle propose un espace « bibliothèque anglaise d'autrefois »

(mappemonde, tapis, fauteuils en cuir). Selon la saison, elle varie l'ambiance de ses espaces. Par exemple, en hiver, la bibliothèque installe une cheminée face aux canapés. La Bibliotheek Rotterdam propose un espace « généalogie » avec un décor fait de photos de familles en noir et blanc et des abat-jour rappelant ceux de nos grands-parents. Elle a aussi décliné une thématique entière sur le jeu d'échecs qui s'est retrouvée à la fois en tapisserie, en revêtement de sol, en éléments de décoration multiples et en véritable terrain de jeu dans le hall. Citons également la Singapore National Library qui a transformé son espace jeunesse en un véritable décor digne d'un conte de fée (Jacquet 2013a).

Figure 11 : Décor enchanteur de la Singapore National Library



(State library of NSW public library services 2013)

Une tendance aujourd'hui est la mise en place d'espaces et d'ambiances sobres, voire épurées. Un exemple extrême de ce type d'espace est la BiblioTech, située au Texas. Cette dernière ne comporte aucun livre papier; elle est la première bibliothèque entièrement digitale. L'aménagement étant minimaliste, Nelson Wolff, un des concepteurs de l'institution, a déclaré qu'« entrer [dans la BiblioTech était] comme entrer dans un Apple Store » (Chaimbault 2014b). A la Stadtbibliothek Stuttgart, ce sont les murs, les escaliers et les étagères qui sont entièrement blancs. Ce design épuré souhaite valoriser les collections (les livres étant souvent en couleurs), les fauteuils, et même les usagers.

Figure 12 : Murs, escaliers et étagères blancs de la Stadtbibliothek Stuttgart



(Blanc, Voirol 2013)

Il est important de noter qu'il ne s'agit pas de concevoir une bibliothèque sans collection physique mais plutôt d'exposer moins de documents en libre accès pour pouvoir mieux les mettre en valeur. Les collections des bibliothèques restent un outil indispensable aux yeux du public. Valérie Tesnière (2008) affirme pour sa part :

« Dans les représentations collectives de la bibliothèque [...], il y a en effet, attaché à la bibliothèque, quelque chose qui résiste, qui concerne la collection en tant qu'outil public. C'est là me semble-t-il, le sens de l'attachement public: le nier serait se couper du sens commun ».

7.2.1.3 Mobilier

Aujourd'hui, une attention particulière est accordée au mobilier. On trouve de plus en plus d'étagères et de meubles à roulettes. Ils donnent la possibilité de moduler les espaces facilement, dans le cas d'animations par exemple. A la Bibliotheek Nieuw-Vennep aux Pays-Bas, un espace est doté d'une scène sur fond blanc suivie de quelques gradins, de tables et de chaises. Cette zone peut servir à la fois de salle de performance artistique, d'espace d'exposition et de lieu de travail. Les usagers s'installent dans ce spacieux espace en prenant place sur les chaises ou les gradins présents (Jacquet 2013a). Un tableau blanc accroché au mur de la DOK incite les usagers à partager leurs envies et leurs conseils au sujet du cinéma.

Figure 13 : Tableau blanc mis à disposition des usagers à la DOK



(Blanc, Voirol 2015)

De manière générale, les sièges et les fauteuils sont devenus des éléments indispensables. La DOK dispose de nombreux fauteuils, canapés et autres poufs aux couleurs vives, invitant à s'y installer de manière décontractée voire nonchalante, pour se reposer, consulter des ressources sur un ordinateur, écouter de la musique ou jouer à des jeux vidéo. Dans l'espace BD de la Bibliothèque de la Cité, une mezzanine est installée sur la partie supérieure d'une série d'étagères et comprend des tapis, des coussins et une télévision. L'ambiance intime et cosy régnant sur cette mezzanine directement intégrée à un espace public est son point fort.

Figure 14 : Mezzanine de la Bibliothèque de la Cité



(Blanc, Voirol 2015)

La Bibliotheek Rotterdam prend garde à proposer des chaises et fauteuils à deux hauteurs différentes, afin que les plus petits puissent autant y accéder que les plus grands.

« [Leur grand choix de fauteuils en tout genre fait de ces bibliothèques modernes de véritables :] « living rooms » distillant plus de chaleur et de confort que ne le

ferait un habitat classique. En introduisant l'intimité, la bibliothèque nourrit la sensation du chez-soi en dehors du cadre du foyer. »

(Servet 2009)

Cette notion d'« habitat classique » est très présente dans certaines bibliothèques. La DOK propose un espace muni d'un lit pour bébé, d'un coffre à déguisements, d'un miroir ainsi que d'un théâtre de marionnettes afin d'accueillir tous les membres de la famille (Jacquet 2013a).

Cependant, renouveler le mobilier revient souvent à des dépenses importantes. C'est pourquoi la Stadtbibliothek Stuttgart a établi un partenariat avec l'École des Beaux-Arts pour que celle-ci développe le mobilier de l'institution. Ceci est l'occasion de recevoir du mobilier moderne et original à petit prix.

7.2.1.4 Collections

7.2.1.4.1 Présentation

La présentation et la mise en valeur des collections sont des éléments primordiaux pour obtenir un bon taux de rotation. Une tendance actuelle est de présenter les documents par leur couverture, comme en librairie. L'OBA s'est dotée de nombreux présentoirs, où les nouveautés sont valorisées de cette manière. La Bibliothèque de la Cité s'est inspirée des présentoirs de revues utilisés chez les marchands de journaux (qui permettent de repérer aisément les anciens numéros) et met à disposition ses quotidiens de façon attrayante.

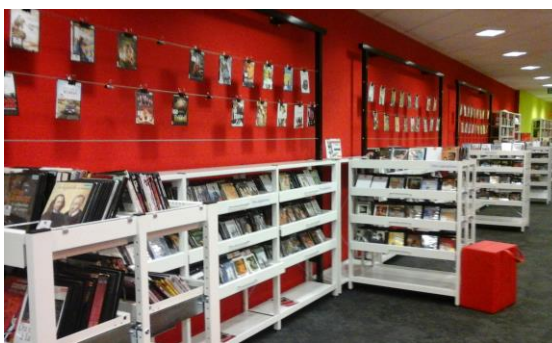
Figure 15 : Présentoirs de périodiques à la Bibliothèque de la Cité



(Blanc, Voirol 2015)

Possédant un fonds important de DVD, la Bibliothèque de la Cité a opté pour différents types de présentoirs esthétiques et favorisant les changements réguliers de documents exposés.

Figure 16 : Présentoirs de DVD à la Bibliothèque de la Cité



(Blanc, Voirol 2015)

Finalement, afin de favoriser les découvertes et de mettre les usagers et professionnels sur un pied d'égalité, la Bibliothèque de la Cité a réservé une étagère comportant deux parties: la première présente les ouvrages « coups de cœur » des bibliothécaires (ceux-ci comportent un macaron indicatif), et la seconde ceux des usagers.

7.2.1.4.2 Classification

La classification des documents utilisée dans les bibliothèques⁷⁵ n'est en général pas intuitive pour les usagers. De plus en plus de bibliothèques regroupent leurs ouvrages par centres d'intérêts, système plus accessible pour le grand public. Ceci consiste à rassembler toutes les informations sur un même sujet dans un grand thème de la connaissance, quel que soit le support. L'information recherchée doit être disponible à l'endroit où l'utilisateur s'attend à la trouver. La Bibliothèque Forum Meyrin à Genève a depuis peu adopté ce système qui fait preuve de succès (cf. annexe VIII). Étant donné que la commune de Meyrin regroupe un grand nombre de cultures et se développe socialement depuis quelques années, elle a dédié un des thèmes de la nouvelle classification à la formation personnelle. On y trouve des méthodes de langue ainsi que des guides d'accompagnement à la recherche d'emploi. Chaque thème possède une couleur distincte de cote. La classification décimale n'est cependant pas abolie, puisqu'elle permet de sous-classer les documents et de répondre aux recherches précises. L'objectif de ce système est de faciliter l'accès aux documents et d'offrir aux usagers une présentation proche de leur mode de recherche (Geiser, Leu, Rodriguez 2002). La Bibliothèque du Boléro a également adopté ce système. Cependant, les centres d'intérêts sont reconnaissables grâce à des pictogrammes.

⁷⁵ CDD (classification décimale Dewey): http://fr.wikipedia.org/wiki/Classification_d%C3%A9cimale_de_Dewey, (consulté le 14 juin 2015), CDU ou «classification maison» par typologie documentaire, auteurs, couleurs, etc.

Figure 17 : Liste des pictogrammes des différents centres d'intérêts à la Bibliothèque du Boléro



(Blanc, Voirol 2015)

7.2.1.4.3 Signalétique

Une bonne signalétique est également un élément indispensable à l'autonomie ainsi qu'à l'aisance de recherche et de déambulation des usagers. La signalétique peut aider à faire passer un message à ceux-ci. L'avantage de l'autonomie est qu'elle procure, en valorisant les compétences de recherche de chacun, un sentiment de liberté et peut favoriser l'estime de soi. Il faut cependant prendre garde à ne pas tendre à une trop grande autonomie des usagers, le risque étant de leur procurer un sentiment d'abandon et d'indifférence de la part des bibliothécaires.

Figure 18 : Signalétique de l'OBA



(Blanc, Voirol 2015)

La signalétique peut être conçue de manière esthétique et design, tout en étant visible et compréhensible. Il en va de même pour les cotes des documents. La Bibliothèque IHEID a mis à disposition de ses usagers une brochure expliquant la logique de la

classification en vigueur, chaque thématique renvoyant à sa désignation décimale et vice-versa. De surcroît, un plan de la bibliothèque met en exergue, grâce à différentes couleurs, la localisation de ces thématiques qui sont repérables dans les étagères grâce à des serre-livres portant la couleur en question.

A la Bibliothèque de la Cité, les différents espaces et les différents types de littérature sont signalés par des panneaux rappelant les tableaux noirs des classes d'école. Cette signalétique s'intègre dans la dynamique des espaces modulables de cette bibliothèque. Elle produit un effet « rétro » et rappelle l'aspect de création et d'évasion que cet étage souhaite valoriser (Bibliothèques municipales [ca. 2015]).

7.2.1.4.4 Musique

Les bibliothécaires revoient non seulement la classification (rangement « intellectuel ») et le classement (rangement physique) de leurs collections de monographies, mais ils se posent également des questions à propos de leurs collections musicales. Depuis l'avènement d'Internet, les espaces musicaux se doivent d'être mis en valeur et d'innover pour éviter de lasser l'usager. Aussi, trois types de zones consacrées à la musique sont répertoriés (Galaup, Lemaire 2012). Le premier correspond à un espace discothèque, rassemblant un nombre important de CD ainsi qu'une minorité de livres et périodiques sur la musique. Le deuxième type de zone s'apparente à un espace multi-supports, mettant à disposition des informations musicales sous diverses formes (CD, DVD, périodiques, monographies, partitions, ressources en ligne, etc.). Ces deux zones étant plutôt classiques et se rapprochant de la discothèque de la BVCF, nous avons décidé de ne pas en parler davantage ici. La troisième zone est très en vogue depuis quelques années et vise à favoriser les découvertes. Elle ressemble à une zone « musique et art ». Elle réunit l'espace musique et les collections liées à l'art, « l'idée forte [étant] de rassembler la classe 700 sauf ce qui concerne le bricolage et les loisirs créatifs » (Galaup, Lemaire 2012). Une telle section existe à la Médiathèque André-Malraux à Strasbourg. Le fonds musical et celui consacré au cinéma sont disposés de part et d'autre d'une même salle. Au centre de celle-ci, ils sont liés par des postes d'écoute et de visionnement ainsi que des places de travail (Pluchet 2013).

Une des Médiathèques d'Issy-les-Moulineaux a transformé son espace musique afin d'en faire une zone dédiée à la détente et à la documentation musicale. Xavier Galaup et Frédéric Lemaire (2012) préconisent l'intégration de machines à boissons, de distributeurs de snacks, de fauteuils et tables basses et de points d'écoute en station assise. De plus, les médiathécaires d'Issy-les-Moulineaux concoctent des « packs découvertes musicaux ». Ces pochettes comprennent « quatre à six documents multimé-

dias sur un thème, un artiste ou une œuvre » (Galaup, Lemaire 2012). Le thème et les documents contenus dans chaque pochette sont clairement annoncés, ce qui permet à l'utilisateur d'emprunter un pack qui suscite vraiment son intérêt et ne risque pas de le décevoir.

La Library 10 d'Helsinki est une bibliothèque essentiellement dédiée à la musique. Elle dispose d'un « bar de numérisation ». L'utilisateur se munit de ses propres vinyles ou cassettes audio ou vidéo et les numérise pour en créer directement des CD ou des DVD (Jacquet 2013a).

A la Bibliothèque de la Cité de Genève, « le monde en musique » est un étage qui rassemble les collections consacrées à la musique. Le fait que celles-ci soient disposées au troisième étage est une bonne manière de favoriser la sérendipité, puisque cela oblige l'utilisateur à passer par les autres étages pour arriver à celui dédié à la musique. En outre, ce pôle musical est composé de deux zones distinctes. Cette spécificité permet de diffuser de la musique dans la zone la plus « isolée », ce qui a pour avantage de ne pas déranger les usagers se trouvant aux autres étages de la bibliothèque.

7.2.1.4.5 *eBooks*

Conscientes que les eBooks sont déjà présents à la BVCF, nous désirons tout de même les évoquer dans cet état de l'art afin de rendre compte que leur introduction relève malgré tout d'une certaine complexité. Les eBooks intègrent petit à petit les espaces de la lecture publique. En effet, le numérique tend aujourd'hui à devenir indissociable des bibliothèques. Cependant, les usages divergent grandement selon les régions du monde - les Etats-Unis ont par exemple une longueur d'avance, que l'on constate notamment avec la BiblioTech - et le type de bibliothèque. Ces ressources sont souvent méconnues du grand public car utilisées à des fins d'étude. L'introduction d'eBooks soulève diverses interrogations comme le type de support souhaité, les modalités de prêt liées au type d'abonnement, la mise en valeur au sein des espaces physiques de la bibliothèque, les licences, les compétences de médiation des bibliothécaires, etc. Afin d'en faire la meilleure intégration possible, nous suggérons la consultation du travail de Bachelor effectué en 2013 par Jean-David Sandoz, qui présente notamment un guide de bonnes pratiques détaillé⁷⁶.

7.2.1.4.6 *Autres types de documents*

En parallèle à l'innovation de leurs infrastructures, les bibliothèques donnent de plus en plus d'ampleur et de variété à leurs collections.

⁷⁶ http://doc.rero.ch/record/208870/files/TDB_Sandoz_JeanDavid.pdf (consulté le 9 avril 2015)

Concernant leurs fonds, les bibliothèques accordent toujours davantage d'importance aux collections en langues étrangères. Effectivement, permettre l'accès au savoir à tous est au coeur des préoccupations de ces établissements. Cet accès permet aux populations de nationalités différentes ou parlant des langues différentes de découvrir d'autres cultures, de se divertir et de « voyager ». Il permet aussi à chacun d'accroître son bagage culturel d'origine, de le transmettre à la population locale et de pouvoir en faire partie, en particulier pour la nouvelle génération. Selon Cédric Pauli, responsable de la Bibliothèque Forum Meyrin,

« [il] est important pour un enfant de garder un lien avec sa culture, c'est aussi gage d'intégration. L'élan vers le livre est une passerelle essentielle [...] afin qu'enfants et adultes puissent vivre sereinement leur double culture. »

(Rapp 2014)

Cette bibliothèque, possédant depuis quinze ans un fonds en cinq langues étrangères européennes pour adultes et jeunes, s'est justement lancée dans son accroissement. Pour parer aux difficultés à se procurer ces ouvrages (manque de maîtrise des langues, rareté des libraires spécialisés), elle a établi des partenariats avec des bénévoles. Ceux-ci effectuent des recherches sur Internet, traduisent les titres dans la base de données de la bibliothèque et se portent volontaires pour l'achat de livres dans leurs pays d'origine. Grâce à eux, un fonds d'environ deux cent cinquante ouvrages dans une quarantaine de langues a pu être constitué (Rapp 2014).

De nouveaux supports côtoient aujourd'hui les CD et les DVD, présents depuis quelques années au sein des bibliothèques. Les plus récents sont les jeux vidéo, les eBooks, les liseuses et les tablettes. De plus en plus de matériel diversifié tel que des ordinateurs portables empruntables se trouvent au sein de la bibliothèque. Certaines institutions proposent également des écouteurs pour la musique, des lecteurs portables pour visionner les DVD du fonds, des instruments de musique ainsi que des scènes ou des studios d'enregistrement pour des performances. Dans le registre des supports non-empruntables mais innovants, on trouve dans le hall d'entrée de la DOK une table tactile servant à consulter les archives locales. Dès que l'on dépose sa carte de bibliothèque sur celle-ci, des archives écrites et audiovisuelles en relation avec l'adresse postale du détenteur de la carte sont proposées (Jacquet 2013a). Ces technologies contribuent à la découverte de nouveaux supports et contenus et favorisent les expériences encore inconnues. Elles attisent la curiosité et suscitent l'inspiration.

Certains établissements comme la Stadtbibliothek Stuttgart ou la Stadtbibliothek Luzern possèdent une artothèque. Les usagers peuvent alors louer un tableau pour un certain temps et ainsi varier leur décoration intérieure à petit prix. La Stadtbibliothek

Stuttgart numérise également, grâce à la négociation de droits d'auteurs, les oeuvres pour les proposer ensuite sur son portail informatique (Grasset 2009).

L'ONG (organisation non-gouvernementale) BSF⁷⁷ (Bibliothèques Sans Frontières) a fait connaître depuis peu en France une nouvelle façon de donner accès aux outils numériques: les « ideas box ». Celles-ci, destinées d'abord aux populations réfugiées, se répandent petit à petit et sont désormais utilisables par un grand nombre d'institutions.

« [Il s'agit de] médiathèques en kit, proposant une connexion Internet, vingt tablettes et ordinateurs portables, 250 livres papier et plusieurs milliers d'eBooks et ressources électroniques, un cinéma, des caméras, des jeux de société, et même des marionnettes! »

(Heurtematte 2014)

Figure 19 : « Ideas box »



(Heurtematte 2014)

L'entier de ce matériel se trouve dans une boîte pouvant prendre la forme de tables ou de rayonnages.

7.2.1.4.7 Enrichissement

Une bibliothèque a aujourd'hui l'opportunité d'enrichir ses collections également grâce aux « QR codes » et « iBeacons ». Les premiers sont des codes-barres en 2D qui ont des capacités importantes de stockage. Ils ont l'avantage d'être petits et peuvent facilement être collés sur des rayonnages ou sur des documents. La George Fox University Library à Portland se sert de cette technologie pour renvoyer les usagers ayant scanné un QR code vers des bandes-annonces, des discographies, des conférences en ligne, des modes d'emploi d'outils mis à disposition à la bibliothèque ou encore vers la version numérique de documents (Chaimbault 2014b). Les seconds, les

⁷⁷ <http://www.bibliosansfrontieres.org/> (consulté le 14 juin 2015)

« iBeacons », fonctionnent avec de petites balises émettant un signal. Une personne se trouvant dans le champ où la balise émet un signal aura accès à diverses informations via une application développée à cet effet. Ainsi, il n'y a plus besoin de scanner un code pour obtenir des renseignements (Scopika 2015). A la fin de l'année 2014, l'Orange County Library System a installé une dizaine de balises « iBeacons » dans ses espaces. Les usagers qui déambulent dans les rayons musicaux, à proximité du signal émis par une balise, peuvent par exemple s'informer au sujet des manifestations et ateliers en lien avec la musique qui auront lieu prochainement à la bibliothèque (iBeacon Radar 2015).

La réalité augmentée n'est plus un mystère pour les bibliothèques. La BSI (Bibliothèque des sciences et de l'industrie) de la Cité des sciences à Paris a inauguré « Mobilearn »⁷⁸, son prototype de logiciel de réalité augmentée. Cette application pour tablettes ou « smartphones » permet aux usagers de la bibliothèque de se localiser, de s'orienter dans la bibliothèque, de géolocaliser le document qu'ils cherchent, d'en télécharger les métadonnées en scannant son code-barre, de commenter le document et de partager leurs commentaires avec des groupes d'utilisateurs (Heurtematte 2014).

7.2.1.5 Services de référence

Aujourd'hui, des services de référence en ligne se développent dans de nombreuses bibliothèques suisses et étrangères. A titre d'exemple peuvent être cités le « Guichet du Savoir »⁷⁹ et « Points d'actu »⁸⁰ des Bibliothèques Médiathèques municipales de Lyon, le service « Eurêkoi »⁸¹ piloté par la BPI ou encore « InterroGE »⁸², mis en place par les Bibliothèques municipales de Genève. Ces services en ligne permettent aux internautes de bénéficier des compétences des bibliothécaires tout en restant chez eux. Aux Etats-Unis, grâce aux « Internet Public Libraries »⁸³, il est même possible de demander des notes de synthèse sur un thème précis (Renaud 2011). Cependant, jusqu'ici, il appartenait à l'intéressé de faire l'effort de rechercher ce service. Le service de référence « Eurêkoi » et la vingtaine de bibliothèques y participant ont pris l'initiative d'aller chercher les usagers là où ils se trouvent: sur Facebook⁸⁴. De ce fait, le nombre de demandes sur « Eurêkoi » a stagné entre 2012 et 2013 et le nombre de questions via Facebook a augmenté de 25%. Grâce à une enquête, on a découvert que le profil

⁷⁸ <http://library.ifla.org/903/1/210-djebbari-fr.pdf> (consulté le 18 juin 2015)

⁷⁹ <http://www.guichetdusavoir.org/> (consulté le 14 juin 2015)

⁸⁰ <http://www.pointsdactu.org/> (consulté le 14 juin 2015)

⁸¹ <http://www.bpi.fr/la-bibliotheque/offres-culturelles-et-mediations/eurekoi> (consulté le 14 juin 2015)

⁸² <http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/offre-culturelle/bibliotheques/interroge/> (consulté le 14 juin 2015)

⁸³ <http://www.ipl.org/> (consulté le 15 juin 2015)

⁸⁴ <https://www.facebook.com> (consulté le 3 juillet 2015)

des utilisateurs des deux plateformes web diffère beaucoup, notamment concernant les âges.

Outre l'échange d'e-mails, les services de référence peuvent prendre la forme d'un chat ou d'appels téléphoniques qui offrent l'avantage de pouvoir reformuler les dires de l'utilisateur afin de maximiser les chances de lui proposer des réponses satisfaisantes. Trois exemples connus de tels services sont « Ask a librarian »⁸⁵, « Ask away »⁸⁶ et « Al@din »⁸⁷. « Ask a librarian », proposé par la Florida Electronic Library, est un service grâce auquel les usagers sollicitent l'aide de bibliothécaires par chat ou par SMS. « Ask away » s'adresse principalement aux étudiants canadiens et leur offre la possibilité de chatter pour recevoir de l'aide, notamment dans leurs démarches de recherche, de citations bibliographiques et d'utilisation de bases de données. Quant à « Al@din », il s'agit d'un service de questions/réponses des bibliothèques publiques néerlandaises auquel mille bibliothécaires participent (Bonnet, Jacquet-Triboulet 2008).

7.2.1.6 Services de conseil en ligne

Certaines institutions proposent d'autres types de services en ligne qui offrent notamment des conseils de lecture et qui se veulent simples d'utilisation. Les Médiathèques de Lorient ont créé le service « Je ne sais pas quoi lire »⁸⁸. Il donne l'opportunité de demander aux bibliothécaires des conseils de lecture ou de films selon des critères choisis par l'internaute. Les professionnels répondent par e-mail en fournissant quelques idées de documents accompagnées de leurs résumés (Silvae [pseudonyme] 2013)

Un autre genre de service est celui des « outils de recherche sensitive ». L'internaute y définit d'abord des « critères sensitifs » et positionne ensuite son curseur sur le degré souhaité que doivent présenter les critères sélectionnés. Enfin, des documents correspondant à ses critères lui sont proposés. « CultureWok » est le fruit d'un groupe de travail pluridisciplinaire en collaboration avec la région Aquitaine et fonctionne grâce à une indexation collaborative (Garcia 2015). Depuis son lancement, plusieurs établissements ont établi des partenariats avec le projet « CultureWok »⁸⁹. Parmi ces partenaires, on compte notamment une librairie, des centres culturels, la Médiathèque municipale de Mérignac et la Médiathèque de Saint-Jean de Luz (Silvae [pseudonyme] 2012).

⁸⁵ <http://www.askalibrarian.org/> (consulté 14 juin 2015)

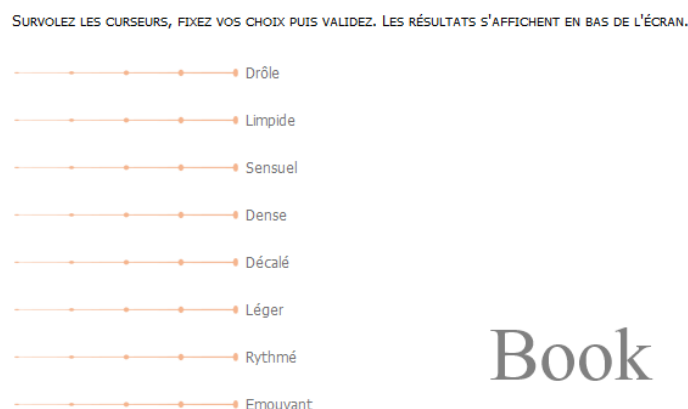
⁸⁶ <http://askaway.org> (consulté le 1er juillet 2015)

⁸⁷ <http://www.zeeuwsebibliotheek.nl/over-ons/contact/aladin.html> (consulté le 1er juillet 2015)

⁸⁸ <http://www.jenesaispasquoilire.net/indexJNSPQL.html> (consulté le 14 juin 2015)

⁸⁹ <http://www.culturewok.com/> (consulté le 14 juin 2015)

Figure 20 : Critères sensitifs de l'outil « CultureWok »



(Blanc, Voirol 2015)

7.2.1.7 Géoréférencement

La NYPL profite des technologies pour faire venir et fidéliser ses usagers. L'institution s'est enregistrée sur l'application de géoréférencement « Foursquare »⁹⁰. De cette manière, les usagers de la bibliothèque indiquent à leurs contacts qu'ils se trouvent actuellement dans une des bibliothèques du réseau de la NYPL. Une visite dans une bibliothèque leur fait ainsi gagner des points, puis des badges⁹¹ sur l'application. Un badge est une marque distinctive récompensant par exemple le fait d'avoir signalé à dix personnes sa présence dans une bibliothèque. La NYPL offre des avantages aux usagers qui ont obtenu des badges. Ils peuvent par exemple suivre des « visites privées des locaux interdits aux publics du département des cartes » (Chaimbault 2014b).

7.2.1.8 Consultation et téléchargement en ligne

Un grand nombre de bibliothèques donne aujourd'hui la possibilité de consulter et de télécharger gratuitement et légalement du contenu audiovisuel via leur site Internet. Excepté pour les médiathèques de Troyes et de Montpellier, nous ne sommes malheureusement pas en possession d'informations au sujet des conditions d'accès à ces services. Le téléchargement sur le site web de la NYPL se fait via iTunes. Les bibliothèques australiennes, elles, offrent un service de vidéo en ligne et de location. Les médiathèques de Troyes et de Montpellier ont établi un partenariat avec la chaîne de télévision franco-allemande Arte et offrent ainsi à leurs lecteurs le service « Arte-Vod »⁹², leur permettant de visionner gratuitement les programmes d'Arte. Les usagers de ces médiathèques accèdent à ces contenus au sein des institutions ou depuis

⁹⁰ <https://fr.foursquare.com> (consulté le 4 juillet 2015)

⁹¹ <http://blog.gaborit-d.com/les-180-badges-foursquare-en-francais/> (consulté le 18 juin 2015)

⁹² <https://exoweb2ebd.wordpress.com/2009/05/11/la-vod-video-on-demand-en-bibliotheque/> (consulté le 18 juin 2015)

n'importe quel ordinateur connecté à Internet. Ils doivent cependant être inscrits à la bibliothèque et avoir un mot de passe. Ceci leur permet de se connecter au portail de consultation et téléchargement en ligne. « Bibliomédias »⁹³ donne la possibilité aux usagers de télécharger et d'écouter gratuitement de la musique. « Cinézime »⁹⁴ offre le téléchargement de films indépendants. La Stadtbibliothek Stuttgart donne le libre accès à des « podcasts » de conférences. Des courts-métrages sur l'histoire régionale de la région d'Aarhus sont disponibles depuis les sites web des écoles de ce district (Grasset 2009). Les usagers des Médiathèque de Troyes et de Montpellier accèdent à ces contenus au sein de l'institution ou depuis n'importe quel ordinateur connecté à Internet. Ils doivent cependant être inscrits à la bibliothèque et avoir un mot de passe. Ceci leur permet de se connecter au portail de consultation et téléchargement en ligne.

Afin d'obtenir une vue d'ensemble des possibilités de consultation, de téléchargement, de prêt de ressources audiovisuelles numériques ou de consultation de bases de données musicales qui sont offertes aujourd'hui aux bibliothèques, la consultation de la page « Offre numérique payante » de la plateforme collaborative « Bibliopédia »⁹⁵ peut s'avérer judicieuse. Un exemple pertinent de service présenté sur cette page est celui proposé par le collectif réunissant plusieurs bibliothèques françaises et intitulé « Ziklibrenbib »⁹⁶. Très complet en matière d'offre de musique, ce service est apprécié et utilisé par de nombreuses bibliothèques. Ce collectif tient un blog⁹⁷ où tout un chacun peut écouter une sélection d'albums en libre diffusion et consulter des informations sur ceux-ci. Une grande partie de « Ziklibrenbib » s'adresse aux bibliothèques et médiathèques en leur proposant divers services. Ces institutions ont la possibilité d'intégrer gratuitement des albums numériques à leur collection et de les graver pour les mettre à disposition du public. Ces albums sont accompagnés de jaquettes imprimées, de précisions sur les licences ainsi que d'un fascicule de présentation des oeuvres musicales et de la musique en libre diffusion. Le collectif donne les informations nécessaires à l'intégration de bornes (« Automazic » et « Minimazic ») permettant aux usagers d'écouter et de télécharger des oeuvres musicales libres provenant du site « Dogmazic »⁹⁸ (site web d'écoute et de téléchargement de musique libre). Par ailleurs, il faut savoir que l'intégration de telles bornes aux espaces musique ne suffit pas pour faire venir de nouveaux usagers. Xavier Galaup et Frédéric Lemaire (2012) insistent en effet

⁹³ <http://www.bibliomedias.net/> (consulté le 14 juin 2015)

⁹⁴ <http://www.cinezime.fr/> (consulté le 4 juillet 2015)

⁹⁵ http://www.bibliopedia.fr/wiki/Offre_num%C3%A9rique_payante#Polyphonie (consulté le 9 avril 2015)

⁹⁶ <http://www.acim.asso.fr/ziklibrenbib/> (consulté le 14 juin 2015)

⁹⁷ *ibid.*

⁹⁸ <http://www.dogmazic.net/> (consulté le 15 juin 2015)

sur le fait qu'une assistance des usagers novices est nécessaire pour que ces derniers apprennent puis utilisent ces bornes.

Figure 21 : Borne « Automazic »



(Maurel 2009)

Finalement, le collectif « Ziklibrenbib » met aussi à disposition des clés USB contenant une sélection de morceaux de musique libre (Ziklibrenbib 2015).

7.2.1.9 Hors les murs

Les bibliothèques innovent aussi à l'extérieur de leur enceinte. Effectivement, elles viennent de plus en plus à la rencontre des usagers et des non-usagers hors les murs. Certaines bibliothèques possèdent des automates à valeur ajoutée. A la National Library of Korea, les usagers peuvent eux-mêmes s'inscrire à la bibliothèque et reçoivent automatiquement leur carte par une borne. A la Singapore National Library, les bornes se trouvant dans la salle de lecture permettent aux usagers de chatter avec les bibliothécaires se trouvant au prêt.

Une autre innovation augmente encore davantage le sentiment de liberté et d'autonomie des usagers: la Contra Costa County Public Library en Californie possède des distributeurs à livres, les « Library-a-go-go », dispersés dans des centres commerciaux ou à la gare. Ils contiennent cinq cents documents et sont connectés à la bibliothèque. Grâce à sa carte de bibliothèque, un usager peut choisir parmi la liste de documents proposés par l'automate. Celui-ci délivre ensuite le document enveloppé d'une couche protectrice et accompagné d'un reçu indiquant la date de retour (Grasset 2009).

Des distributeurs de livres sont aussi disponibles, notamment à Cologne, à Warwickshire et à Ottawa. Thomas Chaimbault (2014b) indique que leurs principaux avantages sont les suivants:

« Délivrer des livres à [n'importe quel moment] du jour et de la nuit [...] » et de « disséminer la présence de la bibliothèque dans des lieux très fréquentés et donc de toucher [et d'attiser la curiosité] des non-usagers. »

En Amérique du Nord, certaines bibliothèques (comme par exemple l'Arlington Heights Memorial Library) ont un service de « drive-in »⁹⁹. Les usagers peuvent commander leurs documents depuis chez eux, puis aller les chercher en restant assis dans leur voiture. Ils ont également la possibilité de rendre des documents et de payer leurs amendes au bibliothécaire présent au « drive-in ». Plutôt que d'être hors les murs, cette prestation est « à travers les murs » (Esperluette [pseudonyme] 2010).

La Helsingin Kaupunginkirjasto a mis en place un nouveau service d'information basé sur le modèle de l'« Information Gas Station »¹⁰⁰ (iGS). Les bibliothécaires vont à la rencontre de la population dans des lieux de passage comme la gare ou les centres commerciaux. Ils disposent d'un espace réduit et mobile fournissant l'accès à Internet et au catalogue de la bibliothèque afin de renseigner les passants et faire la promotion de l'institution.

Figure 22 : iGS de la Helsingin Kaupunginkirjasto



(Hovious 2013)

7.2.1.10 Adolescents

« [Les adolescents sont aujourd'hui des] agents essentiels du changement social, local et durable dans la construction de communautés créatives et participatives. »

(Moock-Colombani, Desrochers 2014)

C'est pour cette raison que l'importance d'accorder une place privilégiée à ce public, qui se situe entre les espaces jeunesse et ceux pour les adultes, se fait toujours plus sentir. Ce public étant particulièrement hétérogène, une attention significative doit être

⁹⁹ <http://lecture.cafeduwweb.com/tag/39375-drive-in.html> (consulté le 18 juin 2015)

¹⁰⁰ <http://www.kysy.fi/en> (consulté le 18 juin 2015)

accordée aux horaires (qui se doivent de correspondre à leurs différents modes de vie), à la variété des supports, à un personnel dynamique, à une programmation originale (comportant notamment des partenariats) et à l'aménagement d'espaces.

7.2.1.10.1 Espaces

Depuis le début de l'année 2014, les jeunes de la ville québécoise de Brossard ont leur propre espace à la bibliothèque municipale. Appelée « SODA » - anagramme d'« ados » - ce dernier comprend quatre zones correspondant à quatre types d'activités. Parmi celles-ci se trouve la zone de détente. Les adolescents y écoutent de la musique et se décontractent dans une ambiance feutrée, assis sur des poufs ou des banquettes aux couleurs vives en adoptant la position la plus confortable, pour se sentir comme chez eux. En effet, afin de combler les attentes et les besoins de ce public hétérogène, il faut leur proposer divers types d'espaces. Ceci leur permet de s'adonner simultanément à des pratiques sérieuses et d'autres plus oisives.

D'autres bibliothèques prennent également l'initiative d'accorder une attention particulière aux adolescents. A la Seattle Public Library, une pièce séparée du reste de la bibliothèque leur a été aménagée car ils apprécient souvent le fait de pouvoir s'isoler. Elle comprend, outre le mobilier pour s'asseoir, une télévision et une console de jeu « Nintendo Wii ». D'autres espaces ont été également créés comme « La Parenthèse » dans une des neuf Bibliothèques de Laval (Québec), les « Zones Ados » du Mile End, du Plateau-Mont-Royal et de Marc Favreau (Bibliothèques publiques de Montréal) ainsi que la « Teen Annex » de la London Public Library (Ontario) (Moock-Colombani, Desrochers 2014). Mais on peut voir encore plus loin. Afin d'intégrer ce jeune public, la Singapore National Library lui laisse la liberté de gérer complètement son espace (Grasset 2009). Laisser le public aménager ses propres espaces en lui mettant à disposition un mobilier attrayant, varié et aisément modulable est une bonne façon de s'adapter à ses besoins.

La Bibliotheek Rotterdam a réalisé pour et avec les adolescents leur propre espace. Le mobilier de cet espace est en bois contreplaqué, qui n'a que peu de valeurs matérielle et marchande, ce qui les invite à écrire et réaliser des graffitis et des tags à volonté. Cette liberté permet à ce public de s'approprier complètement l'espace et de rendre ses composants plus familiers (Jacquet 2013a).

7.2.2 « Learning space »

Dans cette catégorie sont recensés les services innovants dont l'objectif est de développer des compétences et connaissances grâce aux informations qui y sont acces-

sibles. De manière générale, ils participent au développement personnel des usagers et contribuent à une meilleure vie citoyenne.

7.2.2.1 Espaces

En 2017, la ville d'Helsinki verra s'ouvrir sa nouvelle bibliothèque centrale. Celle-ci sera un exemple typique d'une bibliothèque troisième lieu. Elle sera conçue sur trois étages, chacun renvoyant à une finalité précise et pouvant être classé dans un des espaces de notre modèle. Le deuxième étage de l'établissement correspondra aux critères d'un « learning space ». Il comprendra la plus grande partie des collections de la bibliothèque. Comme il sera l'unique étage où des zones seront totalement silencieuses, les usagers s'y rendront pour se détendre ou travailler. Un autre espace sera dédié à la discussion, aux échanges et aux débats. La séparation entre ces deux espaces se fera notamment par des parois en verre, imperméables au bruit.

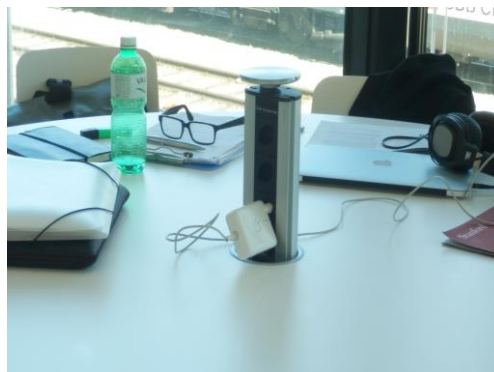
Aujourd'hui, de nombreux usagers apprécient les espaces de travail qui s'apparentent à des lieux de détente plutôt qu'à des endroits régis par une stricte discipline. Toutefois, cette tendance n'est pas la direction vers laquelle s'orientent toutes les bibliothèques. Certaines prônent le silence et la concentration. L'exemple de la Bibliothèque IHEID peut à ce propos être cité. Le silence règne dans tous les espaces de cette institution (hormis dans une zone détente, le « Salon Davis ») et il y est interdit de manger ou de boire. De plus, afin de favoriser la concentration et le silence, la Bibliothèque IHEID, dans son élan de design, a conçu des « bulles » faisant office de box de travail. Celles-ci sont mêlées aux espaces ouverts de la bibliothèque. Cette dernière distribue également des boules Quies à l'accueil afin de permettre encore davantage aux usagers de s'isoler. Il est à noter qu'afin de suivre l'évolution des technologies et pour le bien-être de leurs usagers, les bibliothèques se doivent aujourd'hui de fournir les infrastructures de base nécessaires comme des lampes et suffisamment de prises électriques, afin de donner la possibilité aux usagers de travailler avec leurs propres ordinateurs portables.

Figure 23 : « Bulle » au sein de l'espace ouvert de la Bibliothèque IHEID



(Blanc, Voirol 2015)

Figure 24 : Dispositif de prises électriques à la Bibliothèque IHEID



(Blanc, Voirol 2015)

Au moment d'aménager des espaces et de définir si certains principes doivent y être respectés, il est nécessaire de réfléchir au bien-être des usagers et aux désavantages que certaines libertés peuvent engendrer.

Dans des espaces de passage et non loin de ceux destinés aux apprentissages, se trouvent fréquemment des écrans diffusant non seulement des informations mais aussi des courts-métrages, promouvant les collections ou annonçant une animation. Les télévisions sont éloignées des espaces silence et leur son est parfois enclenché mais de manière modérée. Ces écrans, tout en informant le public, suivent la tendance de recherche de convivialité.

7.2.2.2 Autonomie

Les larges horaires d'ouverture des bibliothèques permettent aux usagers de se rendre presque aussi souvent qu'ils le désirent dans leur « home away from home » et d'obtenir en tout temps de l'information sur tout sujet, comme ils le feraient via Internet. De plus, l'introduction de nouvelles technologies telles que la RFID, grâce à laquelle

les usagers empruntent et rendent leurs documents de manière autonome, induit certaines nouvelles tendances. Par exemple, dans son hall d'entrée, la DOK a mis en place une boîte électronique de retour de documents ainsi qu'un automate de paiement des amendes. Un tel automate de retour de livres est aussi intégré à la paroi extérieure de la Bibliothèque de la Cité, pour que les usagers puissent rendre des documents à tout moment.

Figure 25 : Automate de paiement des amendes à la DOK



(Blanc, Voirol 2015)

Pour les habitants de Stavern, en Norvège, il est possible de se rendre à la bibliothèque de 6h à 22h non stop, et ce chaque jour de l'année. Ces très larges horaires d'ouverture, dont certaines bibliothèques danoises bénéficient depuis quelques années déjà, sont rendus possibles grâce à des infrastructures spécifiques. La bibliothèque norvégienne est d'abord dotée de la RFID. Ensuite, chaque usager inscrit détient une carte de bibliothèque. L'utilisateur se sert de celle-ci non seulement pour le prêt de documents, mais aussi en guise de clé du bâtiment. De cette manière, l'institution n'a plus besoin d'être ouverte uniquement lorsque du personnel est sur place. Très tôt le matin et en soirée, les usagers inscrits peuvent venir à la bibliothèque, consulter les documents et repartir avec ceux-ci comme bon leur semble. Grâce à ce système appelé « open library », l'institution a augmenté son taux de pénétration de façon importante. Certes, cette innovation a permis à la bibliothèque de tripler ses heures d'ouverture, mais pour éviter tout problème, l'institution a dû s'équiper d'un système de vidéo surveillance (Mittrowann 2014a). Ce dernier point n'est pas à négliger et peut soulever des débats d'ordre éthique (Grasset 2009).

Une autre tendance née de la démocratisation de la RFID est la rarification des comptoirs de prêt. En effet, dans certains établissements comme la Deichmannske Library à

Oslo, le comptoir de prêt est totalement banni afin d'ôter la barrière entre l'utilisateur et le bibliothécaire. Ceci permet au personnel de se tenir à différents endroits de la bibliothèque de manière reconnaissable et de renseigner les usagers en étant à leurs côtés, ce qui favorise la discussion entre professionnels et usagers et les place dans un rapport d'égal à égal. Par exemple, dans certains « idea stores », les bibliothécaires ressemblent à des vendeurs de grandes surfaces. Ils portent un uniforme et se trouvent dans les rayons de la bibliothèque pour orienter les usagers (chaque rayon étant sous la responsabilité d'un bibliothécaire) et mettent parfois à disposition des « paniers à livres » comme on en trouve dans les grandes surfaces pour faire ses achats. En outre, ces « bibliothécaires modernes » utilisent souvent des tablettes tactiles qui leur offrent une certaine mobilité et qui favorisent la « co-navigation ou la co-recherche » (Chaimbault 2014b).

Dans le cas où le comptoir de prêt est maintenu au sein de la bibliothèque, celui-ci ressemble parfois à un bureau de renseignement entouré d'écrans diffusant diverses informations. A l'OBA, les bureaux sont de forme ovoïde et les usagers font part de leurs questions au bibliothécaire, côte à côte et non plus face à face.

7.2.2.3 Formation

7.2.2.3.1 Formations données par des bibliothécaires

L'évolution du métier de bibliothécaire tend à faire de celui-ci un « cyber-spécialiste ». Son rôle est aussi de guider les usagers dans leurs recherches sur Internet.

Le bibliothécaire applique ses propres compétences, notamment en recherche d'information ou en informatique et rend de grands services aux usagers. Aussi, certaines bibliothèques publiques et universitaires offrent la possibilité aux usagers de pouvoir emprunter un bibliothécaire pour une certaine période (en général de trente minutes à une heure). C'est notamment le cas de la Kobenhavns Universitetsbibliothek (Bibliothèque universitaire de Copenhague). Le professionnel est aux côtés de l'utilisateur et lui offre un service personnalisé en lui donnant des conseils de lecture ou en répondant à ses questions au sujet de la recherche d'information. Comme l'utilisateur est seul avec le bibliothécaire, il est plus aisé de l'initier à la recherche d'information ou à la manipulation de certains outils. Ce type de prestation existe aussi notamment dans des bibliothèques finlandaises, à la San Fransisco Public Library, aux Bibliothèques universitaires et les Bibliothèques Médiathèques municipales de Lyon (Brochard 2009). La Hauptbibliothek Universität Zürich propose quant à elle le système « Rent a librarian »¹⁰¹, également répandu dans plusieurs autres bibliothèques. L'intéressé peut s'y

¹⁰¹ <http://www.hbz.uzh.ch/en/courses-a-lectures/rent-a-librarian> (consulté le 15 juin 2015)

inscrire via le site de la bibliothèque en remplissant un formulaire en ligne et en choisissant en avance le thème qu'il souhaiterait aborder avec le bibliothécaire.

Des ateliers de formation à l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet sont désormais monnaie courante en bibliothèques. Ces cours pratiques donnés par des bibliothécaires sont souvent destinés aux personnes plus âgées. N'étant en général pas familières avec les nouvelles technologies, elles sont souvent désireuses d'être assistées lorsqu'il s'agit de découvrir ces outils. De tels ateliers ont par exemple été proposés dans le Labo-Cité des Bibliothèques municipales de Genève.

La BAnQ (Bibliothèque et Archives nationales du Québec) a organisé fin 2013 un « buffet numérique ». Les usagers avaient alors l'occasion de prendre place à table et de tester des tablettes et liseuses de différentes marques. Cet atelier fut l'occasion de s'approprier ces nouvelles technologies en toute liberté (Bibliothèque et Archives Nationales du Québec 2013).

De nombreuses bibliothèques comme la Bibliothèque Forum Meyrin font partie de la plateforme numérique « Vodeclit »¹⁰². Elle permet notamment de se former à la bureautique et à l'usage d'Internet via son compte lecteur. En parallèle, il est également possible d'utiliser le site de formation en ligne « Tout Apprendre »¹⁰³. Celui-ci propose des cours pour tous dans le domaine de la bureautique, de l'informatique et des langues.

Un mouvement d'apprentissage connecté, le « Connected learning movement »¹⁰⁴, est né depuis peu aux Etats-Unis. Il promeut l'apprentissage par l'expérimentation directe, la dimension collaborative et le partage de compétences. Ce concept s'inscrit dans la même logique que celle des « fablabs », que nous aborderons dans le « performative space » (cf. chap. 7.2.4). De nombreuses bibliothèques font aujourd'hui partie de ce mouvement. A titre d'exemple, la Bibblerian Library à Stockholm a inauguré son « learning center » proposant des modules d'apprentissage en partenariat avec diverses institutions culturelles (club de livres numériques par exemple). Toujours à Stockholm, la Kista Bibliotek côtoie, depuis son emménagement dans un centre commercial, des partenaires industriels et académiques. De ce fait, elle offre aujourd'hui de nombreux services numériques destinés à des individus de tout âge, les encourageant à développer leurs compétences numériques grâce à des espaces d'apprentissage digital, des expositions numériques, une imprimante 3D, etc. (Heurtematte 2014).

¹⁰² <http://www.vodeclit.com/fr> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁰³ <https://www.toutapprendre.com/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁰⁴ <http://library.ifla.org/1014/1/167-nygren-en.pdf> (consulté le 15 juin 2015)

Si les usagers ne peuvent pas assister à des ateliers, il est possible de les former à l'utilisation de certaines ressources grâce à des tutoriels vidéo. Pour réaliser ces derniers, certaines bibliothèques emploient des logiciels de vidéographie, comme « Camtasia Studio »¹⁰⁵. L'Infothèque de la HEG met à disposition des étudiants des vidéos pour les épauler dans l'utilisation de bases de données documentaires. Bien que ce type de service soit fréquemment offert dans des bibliothèques universitaires ou académiques, il est tout à fait envisageable de l'adapter à des ressources de bibliothèques de lecture publique (par exemple pour expliquer comment rechercher des documents dans un catalogue).

Aux États-Unis, certaines bibliothèques conçoivent des « plugins » pour que l'utilisateur puisse bénéficier de plus de fonctionnalités supplémentaires sur le site Internet de la bibliothèque. Les usagers de la Harold B. Lee Library peuvent par exemple acquérir une barre d'outils réalisée par leur bibliothèque. Cela leur permet notamment de faire des recherches dans le catalogue sans se rendre sur le site Internet de l'institution (Les bibliothécaires masquées 2009). En Suisse, la Bibliothèque Centrale de l'EPFL (Ecole polytechnique fédérale de Lausanne) a procédé de la même manière afin d'aider les usagers à trouver plus facilement la documentation recherchée. En parallèle, elle offre la possibilité d'utiliser un résolveur de liens nommé SFX¹⁰⁶ (Grasset 2009).

7.2.2.3.2 Formations données par un personnel externe

Des écrivains publics sont régulièrement disponibles à la BPI et aux Bibliothèques municipales de Genève. Ils aident les usagers à finaliser leurs courriers administratifs, personnels ou publics, répondent à leurs questions et relisent les documents posant problème (Bibliothèque publique d'information 2014). On retrouve également ce type de service en Grande-Bretagne où des personnes engagées spécialement pour ces activités aident les usagers à retrouver un emploi en les épaulant durant leurs recherches et lors de la rédaction de leurs CV et lettres de motivation. Les Queen's Libraries aux États-Unis proposent aussi des services d'aide à la recherche d'emploi et élargissent leurs publics cibles en offrant ces prestations en différentes langues (Servet 2015). Pour ce genre de services, une attention particulière doit être portée sur les services publics se trouvant à proximité de la bibliothèque en question afin de ne pas les concurrencer. D'un autre point de vue, il est envisageable de promouvoir et

¹⁰⁵ <http://www.techsmith.fr/camtasia.html> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁰⁶ Un résolveur de liens « normalise la description bibliographique dans une URL ainsi que le transport de ces informations entre deux services : une source, généralement une base de données [ici le catalogue de la bibliothèque de l'EPFL], et une cible, généralement un service de fourniture d'articles en ligne [dans notre cas, SFX donne accès au texte intégral de l'article lorsque cela est permis pour l'EPFL] » (Résolveur de liens 2013).

d'accueillir les activités des associations locales ou de s'inscrire en complémentarité avec l'existant. Par exemple, en appliquant les recommandations de l'IFLA, certaines bibliothèques françaises s'investissent dans la formation tout au long de la vie. Après l'analyse du contexte et du contenu donné par les universités populaires, elles proposent en leur sein des ateliers ou des formations.

Les bibliothèques offrent aujourd'hui la possibilité de suivre des cours dans leurs locaux. Ces cours sont de plus en plus variés. Par exemple, la British Library donne l'occasion d'apprendre l'art du discours. La Seattle Public Library donne des cours d'initiation à la création de bandes dessinées. Les « idea stores » sont les établissements qui font preuve de la plus grande inventivité: leurs usagers ont le choix entre un large panel de cours allant de la cuisine à l'entretien de sa voiture. Les professionnels dispensant ces cours tentent au maximum de faire un lien avec les collections de l'institution en question. Comme le souligne Stéphanie Grasset (2009) :

« ainsi, la bibliothèque publique devient un lieu où on apprend avec plaisir, où on s'informe sur des sujets les plus variés, tout en restant ce lieu de travail et un centre de connaissances pour les plus conservateurs. »

Destinée à un public plus âgé, la Stadtbibliothek Zofingen a mis en place des cours sur divers sujets donnés par des experts de Pro Senectute, la plus grande organisation professionnelle au service des personnes âgées en Suisse (Grasset 2009).

En 2012, la Bibliothèque Forum Meyrin a lancé le projet « Coup de pouce lecture »¹⁰⁷ destiné aux écoliers de primaire principalement. Celui-ci consiste en une aide à la lecture donnée en moyenne une heure par semaine au sein de la bibliothèque par un bénévole. Le but est d'aider les enfants à se sentir plus à l'aise dans la lecture, de leur faire découvrir de nouvelles pistes de lecture et surtout de leur transmettre le plaisir de la lecture. Indirectement, ce projet favorise l'échange, renforce le lien social et intergénérationnel et contribue à réduire les inégalités culturelles.

En échange, des partenariats peuvent être établis afin de créer des rencontres intergénérationnelles dans le cadre de l'apprentissage. Par exemple, à Blainville, le partenariat « Générations@branchées »¹⁰⁸ encourage des adolescents bénévoles à aider des aînés à s'approprier les ressources numériques et informatiques (Moock-Colombani, Desrochers 2014).

¹⁰⁷

<http://www.meyrin.ch/jahia/webdav/site/meyrin/shared/documents/Developpement%20social/M.E.%20Sept.%202012.pdf> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁰⁸ <http://blainville.ca/organisation-municipale/politiques-et-programmes-municipaux/programme-jumelage-informatique-generationsbranchees/> (consulté le 15 juin 2015)

7.2.2.4 Adolescents

7.2.2.4.1 Formation

Différents types de formations sont proposées aux adolescents, impliquant de près ou de loin les bibliothécaires. A la Seattle Public Library, un tuteur est engagé pour dispenser des cours d'appui. Cependant, l'inscription à la bibliothèque est requise. L'Ottawa Public Library a quant à elle développé un système d'aide scolaire par téléphone pour les jeunes de sept à dix-huit ans.

Le public adolescent est de manière générale le public le plus familier des nouvelles technologies. Il apprécie en faire usage et est enclin aux nouvelles découvertes. Ainsi, il existe aujourd'hui diverses formations et autoformations via les technologies et celles-ci sont très appréciées des jeunes.

Certains professionnels créent des portails « Netvibes »¹⁰⁹ à des fins pédagogiques. Ces tableaux de bord proposent aux étudiants une sélection de liens organisés selon des domaines d'études. Isaline Renaud (2011) mentionne parmi ce type de services en ligne des cours de langues ainsi que des aides aux devoirs et précise que la collaboration entre enseignants et bibliothécaires est un facteur de réussite de ces portails.

Être familiarisé à Internet n'implique pas forcément de savoir s'en servir. C'est pourquoi certaines bibliothèques ont pris l'initiative d'enseigner les compétences en lien avec l'utilisation de la toile. La Joint Higher Education Library à Lahti a mis en place un réseau où les élèves ont accès aux ressources numériques (sous licence) de trois universités et à un programme de formation aux nouvelles technologies de l'éducation et de l'information. Dans le même sens, des villages excentrés de cette même région bénéficient d'un « Smartbus » grâce auquel les élèves et leurs enseignants ont accès à des ressources numériques et à des cours donnés par des formateurs professionnels. La Los Angeles Public Library propose neuf cents cours en ligne, des programmes en podcasts et la possibilité de se voir délivrer un diplôme accrédité (il s'agit de « MOOCS »¹¹⁰, Massive open online courses). Grâce à ceux-ci, la bibliothèque promeut l'éducation et l'autoformation tout au long de la vie et permet à tout un chacun d'en bénéficier (Heurtematte 2014).

¹⁰⁹ En bibliothèque, un portail Netvibes « est [utilisé comme] un dispositif de médiation visant à rendre lisible auprès d'un public pour un besoin documentaire identifié une sélection de ressources documentaires et des services de navigation dans ces ressources » (Silvae [pseudonyme] 2009)

¹¹⁰ <http://conference.ifla.org/past-wlic/2014/FR/ifla80/node/866.html> (consulté le 15 juin 2015)

A notre connaissance, le service présenté ci-après n'a jusqu'à maintenant pas été proposé en bibliothèque. Il est utilisé dans certaines universités mais nous avons estimé judicieux de le mentionner tout de même car il aurait, selon nous, tout à fait sa place en bibliothèque et serait adaptable relativement facilement.

Depuis le semestre d'été 2013, la Heinrich-Heine-Universität¹¹¹ à Düsseldorf a mis en place un système d'apprentissage joignant les principes d'« information literacy »¹¹² et de « gamification »¹¹³ utilisé dans certaines entreprises pour impliquer et motiver les collaborateurs. Il s'agit ici d'un « serious game »¹¹⁴ comportant les caractéristiques d'un jeu vidéo mais se présentant sous forme d'« e-learning ». A travers « Die Legende von Zyren »¹¹⁵, les participants mènent des quêtes, gagnent et perdent des points d'expérience, rencontrent des trolls, des gnomes, des elfes et meurent. Ce jeu est destiné aux étudiants Bachelor en filière « Informationswissenschaft und Sprachtechnologie ». Il est un complément aux contenus des cours dispensés par celle-ci. Ce projet porte ses fruits, car la motivation des étudiants concernant l'apprentissage a grimpé, de même que leurs résultats (Urbig 2014).

D'autres jeux de ce type peuvent, selon nous, représenter un intérêt pour les bibliothèques. Par exemple, « Device 6 »¹¹⁶ est un jeu d'aventure basé sur du texte et développé par « Simogo » pour les appareils Apple (tablettes, « smartphones », etc.). Le protagoniste doit, à l'aide de textes, de sons et d'images, résoudre des énigmes pour s'échapper d'une île mystérieuse (Device 6 2015).

Dans le registre des jeux proposés en bibliothèque, on trouve le jeu en ligne « Escouade B »¹¹⁷ qui a été pensé par les Bibliothèques de la Ville de Montréal. Il s'adresse avant tout aux usagers de huit à treize ans. Le joueur doit répondre correctement à une série de question pour pouvoir échapper à des monstres. Pour ce faire, il doit rechercher des indices sur Internet et vérifier l'authenticité et la fiabilité des sites web trouvés (Chaimbault 2014b).

¹¹¹ <http://www.uni-duesseldorf.de/home/startseite.html> (consulté le 15 juin 2015)

¹¹² <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0042-007> (consulté le 15 juin 2015)

¹¹³ <http://www.actisia.com/quest-ce-que-la-gamification/> (consulté le 15 juin 2015)

¹¹⁴ Un « serious game » (ou « jeu sérieux ») est un jeu « répondant à une intention de type pédagogique, idéologique, informative ou autre au-delà du simple aspect ludique » (Béguelin 2014)

¹¹⁵ <http://www.spielbar.de/neu/2014/02/gamification-hochschule-legende-von-zyren/> (consulté le 15 juin 2015)

¹¹⁶ <http://simogo.com/work/device-6/> (consulté le 15 juin 2015)

¹¹⁷ <http://bibliomontreal.com/escouadeB/> (consulté le 15 juin 2015)

De nombreuses informations sur les « serious games » se trouvent sur « Jorum »¹¹⁸, le dépôt ouvert de ressources éducationnelles. D'autres se trouvent aussi sur la page collaborative concernant l'« information literacy » de la plateforme de partage de signets en ligne « Shaarli »¹¹⁹. Afin de sélectionner les jeux, plusieurs outils de veille existent. « BibApps »¹²⁰, site Internet d'applications jeunesse, est un nouvel outil collaboratif créé par des bibliothécaires de la Petite Bibliothèque Ronde (ou Bibliothèque des enfants de Clamart, bibliothèque pour enfants de renommée mondiale) pour sélectionner des applications et des jeux vidéo. Certains sites dédiés aux jeux vidéo sont également intéressants, notamment « jvbib »¹²¹, l'« Arène des bibliothèques de Montréal »¹²² ainsi que les critiques de « gamekult »¹²³ ou « Libération écrans »¹²⁴ (de Leusse - Le Guillou 2014). De plus, Fanny Béguelin (2014) présente un grand nombre d'exemples de jeux vidéo accompagnés de leurs caractéristiques et de leurs critiques. Il est également envisageable d'intégrer des jeux vidéo musicaux dans des espaces musique. Ce type de jeux donne la possibilité d'élargir et de moderniser les collections musicales de manière ludique (Galaup, Lemaire 2012).

7.2.3 « Meeting space »

Les services innovants recensés ici ont pour objectifs d'entrer en contact avec les usagers, de les faire interagir entre eux et de les inviter à partager des expériences et des idées. En résumé, le «meeting space» a une véritable vocation sociale.

7.2.3.1 Espaces

De nos jours, de plus en plus de bibliothèques souhaitent devenir des espaces conviviaux et dénués, si possible, de contraintes comme l'interdiction de manger, de boire ou de laisser son téléphone allumé. Le rez-de-chaussée de la future bibliothèque centrale d'Helsinki a été conçu pour être un espace vivant d'animations et de rencontres. Les passants devraient être incités à y entrer. On pourrait comparer cet étage à une place publique ou une agora moderne et couverte. On pourra y visiter des expositions temporaires, se balader dans des collections destinées aux familles, se désaltérer dans un petit restaurant ou y rencontrer d'autres usagers (Chaimbault 2014a).

¹¹⁸ <http://www.jorum.ac.uk/> (consulté le 15 juin 2015)

¹¹⁹

<https://www.shaarli.fr/index.php?q=literacy&type=category&from=20000000&to=30000000> (consulté le 30 mars 2015)

¹²⁰ <http://bibapps.com/> (consulté le 8 avril 2015)

¹²¹ <http://jvbib.com/blog/> (consulté le 8 avril 2015)

¹²² <http://arene.bibliomontreal.com/> (consulté le 8 avril 2015)

¹²³ <http://gamekult.com/> (consulté le 8 avril 2015)

¹²⁴ <http://ecrans.liberation.fr> (consulté le 8 avril 2015)

Dans les « idea stores » à Londres, force est de constater que les individus s'autorégulent et n'abusent pas de la permission de parler, de manger et de boire dans les différents espaces. De plus en plus d'institutions laissent place à l'animation et à la restauration. Aux Pays-Bas et en Norvège il est même impensable d'avoir une bibliothèque sans un coin café. Maria Koren (Koren 2008, cité dans Servet 2009) affirme qu'une cafétéria « agit comme moteur de la cohésion sociale » puisqu'elle exhorte les usagers à venir et à prolonger leur séjour à la bibliothèque. La Bibliothèque Médiathèque municipale de Vevey a conçu un espace café possédant une paroi ouvrable. Grâce à cette dernière, l'espace café et de celui de la bibliothèque peuvent devenir un seul et même lieu (Grasset 2009). L'OBA a entièrement dédié son septième et dernier étage à un restaurant qui offre à travers d'énormes baies vitrées une vue imprenable sur la ville d'Amsterdam.

Figure 26 : Espace de petite restauration à la DOK



(Blanc, Voirol 2015)

7.2.3.2 Actions de médiation culturelle

Les actions de médiation culturelle doivent faire l'objet d'un véritable accompagnement des participants. Il faut donc avoir en tête que ceci nécessite des compétences spécifiques de la part des bibliothécaires. De plus, ces actions doivent pouvoir s'inscrire dans les missions (et les projets) de la bibliothèque. Les intégrer dans un cycle est un bon moyen de fidéliser le public, d'ancrer ces activités dans son esprit.

Certaines bibliothèques souhaitent adapter leur travail aux usagers et aux non-usagers. Il y a une dizaine d'années, la bibliothèque publique de Vancouver s'est engagée dans le « Working together Project »¹²⁵. Ce dernier fournit une boîte à outils de conseils et consignes pour les bibliothèques publiques afin d'intégrer les communautés défavorisées ou exclues (immigrés, adolescents, personnes handicapées ou per-

¹²⁵ http://www.librariesincommunities.ca/?page_id=8 (consulté le 5 juillet 2015)

sonnes âgées). Le projet vise à favoriser l'intégration de ces communautés en les faisant participer à diverses actions. Ainsi, les bibliothèques participant au « Working together Project » proposent des services hors les murs, des formations en informatique et collaborent avec des membres de communautés « exclues » afin de mieux les servir (Chaimbault 2014b).

Les actions de médiation culturelle en bibliothèque, notamment présentées ici et au sein du « performative space » de cet état l'art, possèdent un point fort remarquable: elles sont l'occasion offerte à tous d'apprendre sans prérequis ni nécessité de posséder le profil adéquat. Cette ouverture à l'apprentissage dans un cadre informel représente une façon ludique et captivante d'éveiller et d'initier à une pratique ou un outil.

7.2.3.2.1 *Promotion de la lecture*

Certains services décrits dans le « learning space » (cf. chap. 7.2.2) ont l'avantage de favoriser les rencontres et les interactions. Or, il existe aussi de nombreux services dont le but premier est de rapprocher le public des livres, de la lecture et des bibliothèques de manière divertissante et ceci pour tous les âges.

En Bulgarie, à la Bibliothèque nationale Saints-Cyrille-et-Méthode, des animations durant les vacances d'été sont destinées aux enfants et se présentent sous plusieurs formes: des enfants apprennent à réparer des livres pendant que d'autres donnent des cours de lecture à leurs cadets.

La Stadtbibliothek Zofingen propose une animation mensuelle intitulée « Biblio-Kindertreff »¹²⁶. Elle offre aux enfants de 4 à 11 ans un moment de lecture suivi d'une présentation de documentaires sur un sujet particulier, donnée par un professionnel du domaine (Grasset 2009).

Plutôt destiné aux plus grands, le « speedbooking »¹²⁷ consiste en des réunions d'usagers présentant tour à tour un livre qui leur tient à cœur pendant environ sept minutes. De telles animations ont lieu notamment à la Médiathèque Valais et aux Bibliothèques de la Ville de Lausanne.

Les rencontres avec des auteurs sont aussi des événements très répandus. A la Bibliothek Rotterdam, des dîners réunissant public et écrivains ont lieu afin de créer une ambiance particulièrement chaleureuse et de lier le plaisir de l'écrit et de la lecture au plaisir du goût (Grasset 2009).

¹²⁶ <http://www.zofingen.ch/upload/docs/Bibliothek%20und%20Kultur/10-09-10%20Biblio%20Kindertreff.pdf> (consulté le 15 juin 2015)

¹²⁷ <http://speed-booking.com/concept/> (consulté le 15 juin 2015)

Certaines institutions développent des services dont les buts sont l'échange et la socialisation hors les murs.

Une pratique simple d'implication des usagers hors des murs de la bibliothèque est le « bookcrossing »¹²⁸. Il permet aux usagers de devenir les relais entre la bibliothèque et les habitants. Ils sont chargés de prêter des documents provenant de la bibliothèque à des non-usagers, en leur expliquant le projet. Ceci contribue à la désacralisation de la bibliothèque. De telles actions sont mises en place durant l'été à Genève. On peut notamment citer les « Livres nomades » et le « Passeur de livres ». La fondation Bibliomedia¹²⁹ donne accès à un autre type de service. En Suisse, chaque bibliothèque publique peut s'inscrire à cette fondation et proposer à ses usagers des « Livreurs de mots »¹³⁰. Cette animation offre, à n'importe quel moment et endroit, une lecture à voix haute réalisée par un comédien professionnel. La bibliothèque en question choisit parmi différentes lectures proposées (Grasset 2009).

Pour voir plus grand, les bibliobus ne cessent de se développer. La Bibliothèque Forum Meyrin a inauguré en juin 2009 son bibliobus dont la carrosserie a entièrement été décorée par Tirabosco, scénariste et dessinateur suisse de bandes dessinées suisse. Ce bibliobus se rend régulièrement dans les cours de différentes écoles à la sortie des classes et propose, outre des ouvrages pour différents âges, de la lecture à qui le souhaite. De nombreux autres bibliobus existent aujourd'hui en Suisse et desservent aussi bien des localités rurales que certains quartiers de villes.

En parallèle, à Bordeaux, il existe le « Biblio.Bato »¹³¹, un bateau bibliothèque. Géré par le réseau des bibliothèques de Bordeaux, ce « Biblio.Bato » souhaite renforcer le lien entre les habitants de la ville et les lieux culturels. A l'intérieur, les documents ne sont pas classés selon la CDD mais dans des malles thématiques. De plus, aucun règlement ni carte de consultation n'y sont en vigueur. Un point essentiel du « Biblio.Bato » est la médiation réalisée par les bibliothécaires. En effet, ils engagent la discussion et souhaitent faire de leur espace un véritable lieu de rencontres. Grâce à ce bateau, les non-usagers ont l'occasion d'avoir un aperçu de ce qu'offrent les Bibliothèques de la Ville et les usagers acquièrent une vision différente de ces dernières (Chaimbault 2014b).

¹²⁸ <http://fr.wikipedia.org/wiki/Bookcrossing> (consulté le 15 juin 2015)

¹²⁹ <http://www.bibliomedia.ch/fr/> (consulté le 15 juin 2015)

¹³⁰ http://www.bibliomedia.ch/fr/manifestations_projets/archives/2010_01_livreurs_mots.asp (consulté le 15 juin 2015)

¹³¹ <http://www.bibliofrance.org/index.php/ressources/o-b-n-i-objet-bibliophile-non-identifie/73-biblio-bato> (consulté le 15 juin 2015)

7.2.3.2.2 *Promotion diverse*

Le réseau des Bibliothèques de Vernier à Genève présente chaque année un programme riche en animations permettant de réunir les habitants de la commune. Outre des réunions régulières durant lesquelles les usagers discutent de leurs lectures autour d'une collation (« Livres à goûter »), des soirées cinéma, suivies de discussions avec des spécialistes du sujet ainsi que des ateliers bricolage y ont lieu. En octobre 2014, les usagers des bibliothèques verniolanes ont encore eu l'opportunité de se retrouver à la bibliothèque pour assister à un spectacle d'improvisation théâtrale. L'équipe suisse amateur d'improvisation s'est produite à la Bibliothèque des Avanchets et a improvisé plusieurs sketches. Les thèmes de ces sketches étaient choisis par les usagers, en fonction de livres issus des collections de la bibliothèque. Céline Walder¹³², bibliothécaire à la Bibliothèque des Avanchets, nous a confié que ce spectacle d'improvisation avait rencontré un grand succès et qu'elle souhaitait vivement reconduire ce type d'animation à l'avenir.

Dans le même registre, dans le cadre des « All Ages Arts Night »¹³³, des représentations de danse ont lieu à la Seattle Public Library en parallèle à des concerts et des lectures de poésie. D'autres bibliothèques comme la Stadtbibliothek Luzern projettent au sein de leurs espaces des films adaptés de livres à l'occasion de leur sortie sur grand écran, le tout en partenariat avec un cinéma. Elles organisent ensuite une discussion au sujet de l'adaptation de l'oeuvre écrite à l'écran.

Citons encore la Bibliothèque Médiathèque de Sierre, qui a organisé à l'occasion de son trentième anniversaire une soirée « Meurtres et Mystères » (Grasset 2009). Quant à la Bibliotheek Rotterdam, elle a transformé ses sept étages en discothèque géante (Jacquet 2013a)!

Dans un autre registre, la BPI organise des « ateliers de conversation en français langue étrangère » (Servet 2015). Des personnes de tout âge, de tout milieu socioprofessionnel et de toute origine viennent ainsi exercer leur français en discutant librement entre eux.

Les usagers de certaines médiathèques se rassemblent régulièrement dans le but de discuter et de s'informer mutuellement au sujet de la musique. A Metz, les « P'tits déjs musicaux »¹³⁴ fonctionnent à peu près comme des clubs de lecture. Les participants sont invités à présenter des artistes, des chansons ou des albums lors de rencontres

¹³² Entretien avec Céline Walder, bibliothécaire à la Bibliothèque des Avanchets (Vernier), Genève, 24 mars 2015.

¹³³ <https://m.facebook.com/events/9141070678> (consulté le 4 juillet 2015)

¹³⁴ <http://missmediablog.fr/ptits-dejs-en-tous-genres-1ere-partie/> (consulté le 15 juin 2015)

thématiques. Un des thèmes a par exemple été « chansons rares pour nuits blanches ». Durant cette rencontre, les participants ont dévoilé quelques trésors de leur discothèque personnelle. A ces petits déjeuners sont également conviés des spécialistes d'un genre musical ou des acteurs de la musique locale. Suite à un « P'tit déj musical », un bibliothécaire se charge de résumer la rencontre sur le blog¹³⁵ des bibliothèques de Metz et y joint une liste de lecture des morceaux dont il a été question (Véronique D. [pseudonyme] 2014).

La Médiathèque de Bouchemaine a organisé dernièrement une « sieste poético-musicale », durant laquelle les usagers ont été invités à se relaxer en écoutant une liste de lecture préparée par les médiathécaires. Comme cette action a été mise en place dans le cadre du quinzième « Printemps des Poètes » - manifestation promouvant la poésie - les chansons diffusées correspondaient à son thème, à savoir « l'insurrection poétique » (Médiathèque de Bouchemaine 2015). William Noyer, médiathécaire de Bouchemaine, a affirmé que cette activité avait réuni une vingtaine d'usagers (Noyer 2015). Il est dès lors envisageable qu'elle soit reconduite prochainement.

De plus, comme mentionné dans le « performative space », des concerts sont toujours plus fréquents en bibliothèques.

Un autre type de rencontres est le cycle de conférences-débats « Cafés citoyens », mis en place à la Bibliothèque Forum Meyrin. Chaque « Café citoyen » est animé par un journaliste. Celui-ci recueille les propos de personnes concernées par le thème de la rencontre. Une collation, de la documentation et une exposition d'ouvrages liés au thème en question sont à disposition à chacun de ces événements. A titre d'exemple, durant l'année scolaire 2011-2012, le cycle de quatre « Cafés citoyens » a concerné le thème de l'environnement. Un des cafés s'est axé alors sur la problématique du gaz de schiste, tandis qu'un autre avait pour thème les différentes énergies renouvelables.

L'association genevoise « Infolipo »¹³⁶ s'efforce de joindre les technologies numériques, la littérature et la création artistique à travers des ateliers, des conférences-débats et des stages. Selon elle, l'informatique est une porte d'entrée à la création. Les deux premières manifestations se sont déroulées au Labo-Cité (Bibliothèque de la Cité à Genève) durant la fin de l'année 2014 et le début de l'année 2015 (Infolipo [ca. 2015]). Dans le même sens, une série de conférences participatives sur les réseaux sociaux a été mise en place au Labo-Cité. Elle souhaitait apporter des informations sur

¹³⁵ <http://missmediablog.fr/> (consulté le 4 juillet 2015)

¹³⁶ <http://infolipo.org/> (consulté le 1er avril 2015)

la variété, l'utilité, les risques, les possibilités offertes par ces réseaux sociaux et sur l'utilisation qu'en fait le public adolescent. Ces conférences ont également proposé des outils pour aider le public à choisir et utiliser ceux qui correspondent le mieux à ses besoins. Le Labo-Cité a également établi un cycle de conférences sur la recherche d'information via différentes ressources numériques comme la presse en ligne, les « podcasts », l'information juridique ou les encyclopédies collaboratives. Ces événements participatifs se sont penchés sur diverses ressources en ligne comme les offres musicale, littéraire et de jeux vidéo ainsi que le téléchargement en ligne légal (Labo-Cité 2015). En parallèle, la State Library of Victoria en Australie organise des conférences sur Facebook, les wikis, le web 2.0 ou encore les flux RSS. Une fois leurs conférences réalisées, la Médiathèque de l'agglomération troyenne et la Stadtbibliothek Stuttgart les mettent en ligne sur leurs sites web respectifs (Grasset 2009).

7.2.3.3 Internet

Dans le but d'avoir une certaine visibilité sur le web, il est primordial pour les bibliothèques de tenir un site Internet si possible esthétique et ergonomique. La majorité de la population étant aujourd'hui en possession d'un « smartphone », il est judicieux de proposer à ce public une version du site web de la bibliothèque via une application. Ainsi, cette dernière garantit un accès au site web avec une interface adaptée à l'écran, sur laquelle la marge de manoeuvre que l'on a avec un « smartphone » est prise en compte et les manipulations facilitées.

Une autre façon de promouvoir sa bibliothèque est d'être présent sur les réseaux sociaux. La plupart du temps, les réseaux utilisés sont Facebook, qui permet de publier du contenu et d'échanger des messages, et Twitter, outil de microblogage donnant la possibilité de publier de brefs messages. Cependant, d'autres réseaux représentent de nouveaux types de points de contact avec le public. Les Bibliothèques municipales de Metz sont aussi présentes sur Tumblr¹³⁷, Scoop-it!¹³⁸, Youtube¹³⁹, Instagram¹⁴⁰ et Flickr¹⁴¹. Sur Tumblr, l'internaute poste du texte, des images, des vidéos, des liens et des sons et republie des informations sur son propre blog. Scoop-it! est un outil de curation permettant de regrouper des informations publiées sur des thèmes auxquels ces bibliothèques s'intéressent. YouTube est un site d'hébergement de vidéos qui peuvent être envoyées, regardées et partagées par les internautes. Les Bibliothèques mu-

¹³⁷ <http://lagaleriedeverlaine.tumblr.com/> (consulté le 28 juin 2015)

¹³⁸ <http://www.scoop.it/t/veille-des-bibliotheques-mediathèques-de-metz> (consulté le 28 juin 2015)

¹³⁹ <https://www.youtube.com/user/bmmetz57> (consulté le 28 juin 2015)

¹⁴⁰ <https://instagram.com/missmedia57/> (consulté le 28 juin 2015)

¹⁴¹ <https://www.flickr.com/photos/bmmetz/> (consulté le 1er juillet 2015)

nicipales de Metz utilisent Youtube comme plateforme de diffusion de courts-métrages présentant de futures animations. Instagram donne la possibilité aux internautes de publier et de regrouper des images ou photos (d'actions culturelles par exemple). Flickr, surtout utilisé par les photographes professionnels, est un site web axé sur le partage de photographies et de vidéos. La présence des bibliothèques sur ces réseaux, plateformes et sites web leur permet de publier régulièrement, de manière instantanée, à moindre coût et sans limite géographique diverses informations sous différentes formes. Ils représentent une manière efficace d'être visible auprès d'un public qui n'est pas forcément celui de l'institution et d'interagir avec lui.

Les Bibliothèques municipales de Metz vont plus loin que ça. Elles usent d'une stratégie de communication se rapprochant de la médiation culturelle numérique en lançant des concours en ligne par exemple. De plus, elles permettent au public de s'identifier à elles par le biais de leur mascotte et avatar « Miss Média ». Celle-ci donne un aspect humain et vivant aux institutions et les personifie.

Il ne s'agit pas d'utiliser les réseaux sociaux simplement pour communiquer de la bibliothèque au public. De tels outils sont en effet de précieux moyens de partager, d'interagir avec les usagers et de les impliquer dans la vie de la bibliothèque.

7.2.3.4 Jeu vidéo

Un des types de services permettant aux différents publics de se rencontrer est le jeu vidéo. Contrairement aux idées reçues, le jeu vidéo n'intéresse pas que les enfants ou les adolescents mais touche toujours plus d'adultes, voire de retraités. Comme l'a expliqué Jenny Levine, collaboratrice de l'ALA¹⁴² (American Library Association), le jeu vidéo est une activité sociale. En effet, ce n'est pas parce que l'on joue à des jeux vidéo que l'on est replié sur soi-même. Au contraire, il est fréquent de voir des usagers jouer en groupe plutôt que seuls (Van de Geer 2008).

Le lieu de culture numérique, d'innovation, de création et d'échange « La Gaîté lyrique »¹⁴³ à Paris a lancé depuis peu le projet intergénérationnel « Game older »¹⁴⁴. Il propose des ateliers au cours desquels les enfants initient leurs parents ou grands-parents aux jeux vidéo. Ce projet n'est pour l'instant pas intégré à des bibliothèques. Nous avons tout de même choisi de le présenter car il serait, selon nous, une plus-value pour les bibliothèques (Dufaux 2015).

¹⁴² <http://www.ala.org/> (consulté le 9 juillet 2015)

¹⁴³ <http://gaite-lyrique.net/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁴⁴ <http://gaite-lyrique.net/atelier/game-older> (consulté le 15 juin 2015)

Figure 27 : Moment de partage intergénérationnel dans le cadre d'un atelier « Game older » à « La Gaîté lyrique »



(Ben Hamouda [ca. 2014])

Dans le même ordre d'idée, et toujours à Paris, la Bibliothèque Louise Michel a mis en place des après-midis « Amène ton parent » lors desquelles les enfants n'ont le droit de jouer aux jeux vidéo que s'ils sont accompagnés de leur(s) parent(s), qui devra / devront également participer. En échange, à l'occasion de présentations et d'expositions de jeux vidéo indépendantes, des parents peuvent présenter à leurs enfants des jeux vidéo de l'ancienne génération. Des soirées intitulées « Les jeux vidéo c'est pas pour les enfants », destinées aux adultes ont lieu régulièrement au sein de cette bibliothèque. Chaque soirée possède un thème et présente un intérêt autant pour les joueurs novices que pour les joueurs confirmés. Ce genre d'évènements est l'occasion de réunir différents publics et de leur faire découvrir des univers de jeux vidéo (Béguelin 2014). Dans la région de Chicago, les usagers de la Schaumburg Townshi District Library sont invités à se réunir hebdomadairement pour participer au club de jeux vidéo (Van de Geer 2008). Selon les mêmes principes que les clubs de lecture, ces derniers permettent d'échanger diverses informations et avis au cours de réunions.

Un groupe Facebook dédié aux échanges sur les jeux vidéo a été formé en 2012 par des bibliothécaires français. Il se nomme « Jeux vidéo en bibliothèque »¹⁴⁵ et rassemblait, en 2014, deux mille membres dont quelques bibliothécaires suisses (incluant Béatrice Larcinese, bibliothécaire à la BVCF très engagée dans la thématique des jeux vidéo en bibliothèque). Ce groupe Facebook a organisé en 2013 et 2014 le championnat interbibliothèques « LoL en Bib »¹⁴⁶ (Béguelin 2014).

La Bibliothèque Louise Michel tient un blog¹⁴⁷ dédié aux jeux vidéo. On y trouve des petits jeux en ligne ne nécessitant aucun téléchargement. Ce blog a non seulement

¹⁴⁵ <https://www.facebook.com/groups/jvbib/?fref=ts> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁴⁶ <http://lol-en-bib.fr/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁴⁷ <https://nslmb.wordpress.com/> (consulté le 4 juillet 2015)

pour avantage le fait que les bibliothécaires ont les jeux directement à disposition lors d'animations, mais il permet aussi aux usagers d'accéder aux jeux depuis chez eux, d'interagir sur le blog et de poster des commentaires (Béguelin 2014).

7.2.3.5 Adolescents

7.2.3.5.1 Jeu vidéo

Le jeu vidéo a aujourd'hui toute sa légitimité dans les bibliothèques. En effet, au cours de ces dernières années, la scène du jeu vidéo s'est beaucoup développée et un vaste panel de jeux est désormais accessible. Un grand nombre d'entre eux n'attire pas spontanément le grand public.

Pour éviter de confiner les amateurs de jeux vidéo à un espace particulier de la bibliothèque, certains établissements ont décidé de les disséminer à divers endroits, à proximité des collections. Suivant ce principe, la DOK a disposé une « Nintendo Wii » à proximité de périodiques pour le jeune public, tandis qu'une « PlayStation » a été installée à côté des collections de DVD. La Schaumburg Townshi District Library a quant à elle installé ses consoles dans le même espace que celui où sont rangées les partitions et collections musicales (Van de Geer 2008). Comme le préconise la directrice de la Bibliothèque départementale de la Somme Céline Meneghin.

« [...] il faut avoir un réel projet et ne pas croire que l'introduction des jeux vidéo va nécessairement, en elle-même, attirer le public. Cela n'est pas vrai: le projet doit s'intégrer à l'ensemble de la dynamique de la bibliothèque. »

(De Leusse-Le Guillou 2014)

Certaines institutions profitent de leurs infrastructures pour organiser des tournois ou d'autres animations destinés aux jeunes usagers, en lien avec le jeu vidéo. De telles activités ont par exemple lieu en France, au Québec ou encore aux États-Unis. Dans l'espace SODA de la Bibliothèque de Brossard, se déroulent une fois par mois des tournois de jeux vidéo amicaux (Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage 2015). Le 6 juin 2015, la Stadtbibliothek Katharinen à Saint-Gall a pour la première fois organisé un tournoi de jeux vidéo destiné principalement aux enfants et adolescents. Celui a accueilli plus de cinquante participants. Dans le cadre de la communication de cet événement via la liste de diffusion « Swiss-lib »¹⁴⁸, Susanne Galliker (2015), responsable du secteur de l'édition de la CLP, a également fourni l'information suivante: la CLP a planifié une série de cours sur les jeux vidéo et les nouveaux médias en bibliothèque. Cette véritable « tournée » se fera dans toute la Suisse alémanique du 16 au 20 novembre 2015. Ces cours seront donnés par Christoph Deeg, un expert du jeu

¹⁴⁸ <https://lists.switch.ch/mailman/listinfo/swiss-lib> (consulté le 19 juin 2015)

vidéo dans le monde bibliothéconomique. Les dates, lieux et sujets (qui diffèrent d'un cours à un autre) se trouvent dans l'annexe IV.

7.2.3.6 Actions de médiation culturelle

7.2.3.6.1 Promotion diverse

« [Le public adolescent est vu] tantôt comme un public souhaité, mais difficile à capter et à conserver, qui a déserté la section jeune et peine à trouver de nouvelles marques dans l'institution, tantôt comme un public difficile à gérer et à faire cohabiter avec les autres. Les réponses apportées oscillent entre intégration des adolescents à des espaces et dispositifs qui ne leur sont pas dédiés, et volonté de proposer une offre spécifique, en termes de fonds, d'espaces, d'action culturelle et de médiation [...]. »

(Rabot 2014)

Pour parer à ces difficultés d'intégration, certaines pratiques traditionnelles sont aujourd'hui repensées et renouvelées à l'attention du public adolescent. Outre les clubs de lecture tel le « Chien de Lisard »¹⁴⁹ ou son équivalent numérique le « Teen reading club »¹⁵⁰, des groupes de conseil existent spécialement pour ces adolescents comme le CDJ¹⁵¹ (« Conseil des jeunes ») ou les « Teen advisory groups »¹⁵² (tous ces groupes se trouvent au Canada). Ces groupes se veulent consultatifs et donnent la parole aux jeunes. Leurs membres participent à l'aménagement des espaces dédiés aux adolescents, à la mise en place d'activités ou encore à l'acquisition de documents.

Des actions plus attrayantes et modernes, tels que des concours, sont organisées autour de la lecture (« Les mordus du polar »¹⁵³, « Libernauta »¹⁵⁴, « Xanadu »¹⁵⁵) et de la création de vidéos (« Animateca », « Why I need my library! »¹⁵⁶) (Moock-Colombani, Desrochers 2014).

Parallèlement, on compte toujours davantage d'événements ponctuels impliquant les adolescents. Par exemple, la « Nuit des ados »¹⁵⁷ en 2013, mise en place à Troyes, a permis à ce public de créer du contenu sur le thème « Ecrire la peur en 2h top chrono! ». Un événement de plus grande envergure, la « Teen tech week »¹⁵⁸ (initiative de

¹⁴⁹ <http://www.bibliothequesdequebec.qc.ca/chien> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁵⁰ <http://www.teenrc.ca/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁵¹ <http://journalmetro.com/local/montreal-nord/actualites/617976/article-slug/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁵² <http://www.vancouveryouth.ca/projects/library/tags> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁵³ <http://mordusdupolar.blogspot.ch/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁵⁴ <http://www.libernauta.it/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁵⁵ <http://www.bibliotecasalabora.it/ragazzi/xanadu2010/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁵⁶ <https://www.youtube.com/watch?v=Pe8Rfli9--E> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁵⁷ http://www.dailymotion.com/video/x74mqn_la-nuit-des-ados-lecteurs-salon-du_news (consulté le 15 juin 2015)

¹⁵⁸ <http://teentechweek.ning.com/> (consulté le 15 juin 2015)

la YALSA¹⁵⁹ (Young Adult Library Services Association)), vise à développer la littératie numérique chez ce public. Ce projet comprend non seulement l'initiation à des bases de données et à des ressources électroniques, mais aussi l'utilisation éthique de nouveaux médias.

L'espace SODA de la Bibliothèque de Brossard propose quant à lui un programme riche en animations et activités. Divers ateliers et conférences sont organisés tout au long de la semaine et durant les week-ends. Il est par exemple possible de réaliser sa propre bande dessinée en étant assisté par un dessinateur professionnel ou encore de participer à un atelier artistique donnant des astuces pour retoucher des photos (Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage 2015).

7.2.4 « Performative space »

Dans cette catégorie se trouvent des services innovants encourageant notamment les usagers à participer à la vie de la bibliothèque ou à concevoir un produit, le plus souvent artistique. La notion de co-création est ici prédominante. La consultation et l'utilisation « classiques » des services d'une bibliothèque est une conception qui devient désuète. La co-création peut s'effectuer par différents biais que l'on détaille ci-dessous. Le but est de promouvoir la participation des usagers aux activités de la bibliothèque en enrichissant les activités existantes ou en créant celles qu'ils souhaiteraient y trouver. Cette implication est l'occasion pour les usagers de s'approprier la bibliothèque et ses offres et de renforcer l'aspect humain de l'institution (Galaup 2007).

« [Dans le cadre de co-création,] ce qui importe, c'est moins la qualité [...] des contributions mais le fait que les publics sortent de la passivité et deviennent acteurs. »

(Servet 2009)

7.2.4.1 Espaces

Les bibliothécaires de la Tapanila Library ont collaboré avec les usagers afin de réaménager leur établissement. En 2012, les professionnels ont pris en compte les avis du public de la bibliothèque pour repenser l'agencement des espaces et les missions de la bibliothèque. Cette façon d'impliquer les usagers a porté ses fruits, puisque la Tapanila Library jouit actuellement d'un taux de fréquentation remarquable (Servet 2015).

En Finlande, la Kansalliskirjasto met à disposition de tous « Ma pièce à moi ». Il s'agit d'une pièce, qui peut être réservée gratuitement et qui est munie de tables, de chaises et d'une télévision permettant à tout un chacun d'exercer une activité pratique ou artis-

¹⁵⁹ <http://www.ala.org/yalsa/> (consulté le 15 juin 2015)

tique qu'il ne pourrait pas faire chez lui, par manque de place par exemple (Jacquet 2013a).

Le premier étage de la future bibliothèque centrale d'Helsinki offrira la possibilité aux usagers de prendre part à des activités créatrices. La finalité de cet espace est d'apprendre et de soutenir le développement d'idées et de compétences en pratiquant. On y retrouvera notamment des studios d'enregistrement, des salles de jeux, un espace de création et une cuisine. De plus, une reconfiguration des espaces sera envisageable et il sera facile d'organiser des ateliers ou des rencontres à ce même étage (Chaimbault 2014a).

La Bibliothèque de l'École de technologie supérieure de Montréal a conçu en 2013 « l'Espace 3C »¹⁶⁰, qui se veut propice à la collaboration, la créativité et à l'échange de connaissances. Ouverte à tous les membres de l'école (étudiants, professeurs, chercheurs et bibliothécaires), cette zone est à disposition pour des formations, des travaux de groupes ou pour d'autres types d'activités. Des tableaux blancs recouvrent une grande partie des murs. Des poufs colorés transportables ainsi que chaises et des tables sur roulettes sont à la disposition des usagers, qui animent eux-mêmes cet espace. L'Espace 3C est situé à l'intérieur de la bibliothèque et dynamise ainsi l'image de l'institution (Ecole de technologie supérieure [ca. 2013]).

Figure 28 : Espace 3C (à droite sur la photo) de la Bibliothèque de l'Ecole de technologie supérieure de Montréal



(Ecole de technologie supérieure [ca. 2013])

Le prêt de salles de bibliothèques est aujourd'hui toujours plus répandu. Cela sert notamment à accueillir des groupes de musique, des associations, des classes (à la Stadtbibliothek Stuttgart ou à l'OBA) ou des colloques internationaux (comme à la National Library of Estonia), lors des heures d'ouverture de la bibliothèque dans certains cas et hors de ces heures dans d'autres cas. La bibliothèque concernée bénéficie alors d'un double avantage: l'importance de la bibliothèque croît davantage face à sa hiérar-

¹⁶⁰ <http://e3cets.com/#apropos> (consulté le 15 juin 2015)

chie et cette pratique valorise la bibliothèque à l'extérieur à travers les publics qu'elle accueille au sein des salles prêtées (Grasset 2009).

Comme de nombreuses bibliothèques américaines aujourd'hui, la future bibliothèque centrale d'Helsinki sera dotée d'un « makerspace » (cf. Annexe I). Aussi, à la Chattanooga Public Library, dans le Tennessee, les usagers de la bibliothèque ont l'occasion d'apprendre à confectionner eux-mêmes des robes de mariées dans un «makerspace» (Flores 2015).

Figure 29 : « Makerspace » à l'Olin College (Etats-Unis)



(Cavalcanti 2013)

Plusieurs grandes bibliothèques possèdent des «fablabs» (cf. Annexe I), notamment la Chicago Public Library (« YOUmedia »¹⁶¹, dont il sera question ci-dessous) ou la Tacoma Public Library (« Storylab »¹⁶²). Des ateliers d'écriture et de publication peuvent être proposés au sein de ces espaces. C'est le cas de la Sacramento Public Library (« I Street Press »¹⁶³). Des animations sont parfois organisées autour de ces « fablabs » afin d'initier le public (usager ou non de la bibliothèque) à ces nouveaux espaces. A la Tapiolan kirjasto, les enfants peuvent réaliser des courts-métrages sur les services de la bibliothèque lors des sessions « Une nuit à la bibliothèque ». Ils peuvent aussi, dans le cadre de la « Semaine des robots », s'initier au codage informatique (Heurtematte 2014).

Les « hackerspaces » et les « techshops » (cf. Annexe I) intéressent également les bibliothèques. Aux Etats-Unis, la Fayetteville Free Library et la Westport Library ont par exemple mis en place un « hackerspace » dans leurs locaux depuis quelques années (Blanpain 2014).

¹⁶¹ <http://youmediachicago.org/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁶² <http://storylabtacoma.org/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁶³ <http://www.saclibrary.org/Services/I-Street-Press/> (consulté le 15 juin 2015)

7.2.4.2 Actions de médiation culturelle

7.2.4.2.1 Promotion de la lecture

Certaines bibliothèques valorisent les goûts de leurs usagers grâce à des étagères qui leur sont dédiées. Aussi, ces derniers ont l'occasion de prêter leurs propres livres à l'institution, en les déposant sur un rayonnage particulier. Ces documents sont enregistrés dans le SIGB (système intégré de gestion de bibliothèque) et peuvent être empruntés par tous. L'intérêt de ce système est notamment le suivant :

« être plus réactif sur les nouveautés et d'épauler les acquisitions de [l'institution] en proposant plusieurs exemplaires [d'un ouvrage] très demandé. »

(Chaimbault 2014b)

A la Tapanila Library, des groupes de lecteurs sont créés et intégrés dans le fonctionnement d'un des secteurs de la bibliothèque. Ils ont une double casquette: ils sont à la fois représentants des usagers et conseillers auprès des bibliothécaires concernant le développement des offres et des services. A la Bibliothèque Médiathèque de Sierre, des usagers sont aussi responsables de commenter chaque mois une nouveauté sur la bibliothèque en ligne « Babelio »¹⁶⁴ ainsi que sur le catalogue de l'institution. Pour valoriser les avis et les choix de tels groupes de lecteurs, Thomas Chaimbault (2014) préconise avant tout la discussion entre bibliothécaires et usagers et recommande d'organiser des animations autour des documents acquis sur les conseils de tels groupes, comme une « présentation officielle à la bibliothèque une fois que les ouvrages [...] sont placés sur les rayons ».

Selon les mêmes principes que celui des clubs de lecture, les bibliothèques de Montréal gèrent le blog « Les irrésistibles »¹⁶⁵. Une particularité de ce blog est que n'importe quel internaute peut y envoyer ses contributions. Il n'est en effet pas obligatoire d'être inscrit dans une bibliothèque montréalaise pour y publier des billets. Ainsi, des personnes du Québec, d'Europe, d'Amérique du Sud ou encore d'Australie y font part de leurs coups de coeur (Dujol 2011).

7.2.4.2.2 Promotion de l'écriture

« m@p »¹⁶⁶ (« moulins à parole ») a été une action mise en place par le Labo-Cité s'adressant à différents groupes d'âges et d'intérêts divers. Il s'agissait de tablettes sur lesquelles des textes libres de droits avaient été téléchargés. Le groupe de participants a retravaillé ensemble ces textes. Les membres du groupe ont notamment utilisé des textes à trous, pour donner une autre forme à leurs textes (en les transformant par

¹⁶⁴ <http://www.babelio.com/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁶⁵ <http://irresistibles.bibliomontreal.com/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁶⁶ <http://www.labo-cite.ch/?p=690> (consulté le 15 juin 2015)

exemple en poèmes). Le but était de promouvoir l'apprentissage et la maîtrise de la lecture en jonglant avec les mots. Ces textes pouvaient ensuite servir de supports pour des réunions d'exploration de la langue française. Les atouts de ce type d'actions sont la simplicité du dispositif, la collaboration et le retour aux fondamentaux, c'est à dire la lecture et l'écriture, mais du point de vue numérique (Dufaux 2015).

7.2.4.2.3 *Promotion du jeu vidéo*

Pour aller plus loin que la simple utilisation des jeux vidéo, il est maintenant possible, dans certaines bibliothèques, de se former à leur programmation. La Bibliothèque Louise Michel organise des ateliers de création de jeux vidéo grâce à l'outil « Scratch » qui permet de créer des personnages, de les animer et de développer de petits jeux vidéo (Béguelin 2014).

« Un coin de pixel »¹⁶⁷ est un site web suisse de critiques de jeux vidéo lancé depuis quelques années par Sandro Dall'Aglio, blogueur et spécialiste des jeux vidéo. Celui-ci s'est rendu plusieurs fois au Labo-Cité, notamment en janvier 2015, pour animer une table ronde intitulée « Le jeu vidéo en Suisse: situation et perspectives » qui a connu un franc succès. En parallèle, des rencontres avec des développeurs ont eu lieu. Celles-ci ont été l'occasion pour eux de présenter leur savoir-faire et la scène du jeu vidéo en Suisse. Grâce à de tels ateliers et conférences, la promotion et l'enrichissement de connaissances relatives au monde du jeu vidéo se fait dans une ambiance décontractée et chaleureuse.

7.2.4.2.4 *Promotion de la musique*

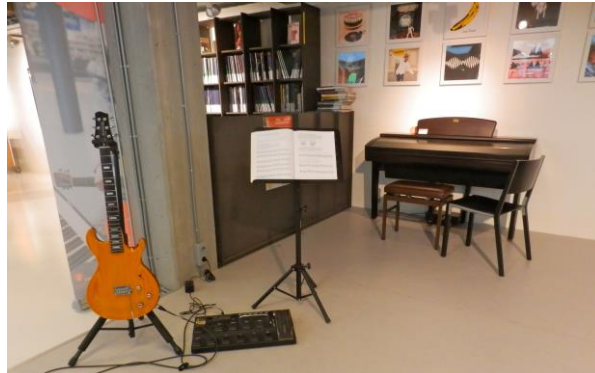
A la Stadtbibliothek Stuttgart, à l'OBA et à la DOK, des instruments de musique sont à la disposition des usagers dans des espaces ouverts. Les musiciens amateurs sont ainsi encouragés à s'exercer à la bibliothèque. L'OBA donne la possibilité aux musiciens et aux poètes amateurs de se produire sur scène certains soirs, dans le cadre de « l'Open Podium » (Servet 2009). Les concerts en bibliothèque sont également très en vogue en France. Les Bibliothèques Médiathèques municipales de Lyon en profitent pour promouvoir la scène musicale locale (Galaup 2014). Les Bibliothèques de la Ville de Paris organisent chaque année un festival, « Monte le son »¹⁶⁸, qui a lieu dans plusieurs bibliothèques du réseau. En plus des concerts, des conférences, des projections de films et des expositions incitent les usagers à découvrir d'autres bibliothèques que celle(s) où ils ont leurs habitudes. De plus, ce festival donne l'opportunité aux Biblio-

¹⁶⁷ <http://uncoindepixel.ch/> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁶⁸ <http://www.paris-bibliotheques.org/festival-monte-le-son-special-folk/> (consulté le 15 juin 2015)

thèques de la Ville de Paris d'augmenter leur taux de fréquentation, en attirant des non-usagers amateurs de culture.

Figure 30 : Instruments de musique de la DOK



(Blanc, Voirol 2015)

A la Library 10, les utilisateurs ont la possibilité d'écouter des concerts, dont certains ont été donnés sur la scène ou enregistrés dans des studios de la bibliothèque par d'autres usagers mélomanes. En effet, les musiciens amateurs venant enregistrer et se produire à la bibliothèque transmettent ensuite leurs morceaux à l'institution, qui les intègre à ses collections (Helmet 2012). De cette manière, le public est encouragé non seulement à créer des morceaux musicaux, mais ces derniers sont aussi promus et mis en valeur grâce aux nouvelles technologies (Servet 2015).

Dans le domaine de la musique numérique, Xavier Galaup (2014) mentionne un service de « découverte des outils de musique assistée par ordinateur ». Les participants, soutenus par des bibliothécaires, apprennent à remixer sur des logiciels des morceaux qu'ils apprécient ou qu'ils ont eux-mêmes composés. Ils repartent ensuite avec leur création gravée sur un CD ou enregistrée sur une clé USB et peuvent en donner une copie à la bibliothèque.

Le Labo-Cité a mis en place plusieurs actions de médiation culturelle pour promouvoir la musique. POL, producteur de musique électronique actif de la scène genevoise, a initié le public à ce type de musique en lui faisant créer des sons sur un séquenceur musical (également nommé boîte à rythme) en utilisant également des tablettes tactiles. A cette occasion, POL a lié cette pratique à son implication dans la musique électronique en général et plus largement à sa vie professionnelle. L'association de percussionnistes genevois Eklekto a appris au public à modéliser du son via l'interface de tablettes. Les différents sons des participants ont ensuite été rassemblés, pour créer un produit collectif. Les participants à cette action ponctuelle ont été si enthousiastes que le Labo-Cité a décidé de renouveler l'expérience en créant un cycle d'évènements.

La nouvelle Bibliothèque de la Cité dispose d'un espace nommé « Box'son », qui se trouve à l'étage dédié à la musique. Il s'agit d'une zone favorisant la « création musicale et [...] sa pratique », où l'on peut s'essayer à la composition et aux pratiques musicales électroniques (Bibliothèques municipales [ca. 2015]).

7.2.4.2.5 *Promotion des NTIC*

L'implication des usagers peut également se faire sous forme de concours. Les usagers deviennent alors créateurs. Par exemple, depuis quelques années, de petites compétitions sont initiées par diverses bibliothèques et consistent à réaliser des « biblioclips ». Ceux-ci sont de courtes vidéos réalisées par des usagers. Ils visent à valoriser une certaine bibliothèque et la culture d'une ville ou d'une région. Ce type de projet a vu le jour dans les Bibliothèques publiques de Montréal. Certaines bibliothèques européennes ont également repris cette idée et proposé le concours à leurs usagers. En 2008, les usagers de la BFM (Bibliothèque francophone multimédia de Limoges) ont été invités à réaliser de tels clips pour fêter les dix ans de l'institution. A cette occasion, ils ont d'ailleurs bénéficié d'une aide technique grâce à des formations et des ateliers à la BFM. Les gagnants ont été récompensés par du matériel informatique et vidéo, des lecteurs MP3, des sommes d'argent et leur création a été diffusée sur le site Internet de la BFM (Chaimbault 2009).

Un évènement à caractère simple, pédagogique, ludique et informel établi par le Labo-Cité en partenariat avec le DIP (Département de l'instruction publique) a été une chasse au trésor dans la vieille ville de Genève. L'originalité de cette action a résidé dans le fait qu'elle mêlait parcours physique et notion de MITIC (médias, images et technologies de l'information et de la communication). Chaque groupe d'enfants était muni d'une tablette tactile et d'une feuille de papier comprenant des « QR codes ». Les participants scannaient ces « QR codes » pour afficher une consigne, une vidéo, un jeu ou une information. Ils interagissaient alors avec les ressources digitales directement depuis la cathédrale et ses alentours, dans le contexte architectural et historique spécifique dont traitaient ces ressources. Les résultats ont ensuite été notés sur l'espace de travail numérique « Evernote »¹⁶⁹, afin des les partager et de pouvoir ensuite les utiliser dans le cadre de leurs cours (Dufaux 2015).

Des chasses au trésor sont aussi organisées dans des bibliothèques. Celle organisée en 2011 par la NYPL, nommée « Find the Future »¹⁷⁰, est sans doute un des exemples les plus illustres. Cinq cents participants new-yorkais, qui avait été sélectionnés parmi

¹⁶⁹ <https://evernote.com/intl/fr/> (consulté le 18 juin 2015)

¹⁷⁰ http://exhibitions.nypl.org/100/digital_fun/play_the_game (consulté le 15 juin 2015)

de nombreux candidats et qui étaient équipés de tablettes, ont parcouru les collections de la bibliothèque (en libre accès ou non) durant une nuit. Ils avaient pour mission de trouver diverses indications, en consultant des documents précieux issus des fonds de la NYPL, comme la Déclaration d'Indépendance et la Bible de Gutenberg. Leur but était ensuite d'écrire un livre grâce aux éléments récoltés (Brunner, Perdrizat 2014).

7.2.4.2.6 Promotion de la programmation informatique

Afin de promouvoir l'alphabétisation numérique, Bibliothèques sans frontières et Tralalere¹⁷¹ (centre de ressources créateur de contenus numériques éducatifs) ont mis en place un programme de sensibilisation et de formation au numérique et à la programmation informatique. Celui-ci s'intitule « Les voyageurs du code » et propose une « boîte à outils » pour les institutions publiques désireuses de mettre en place des ateliers d'initiation au code informatique. Il offre également l'accompagnement de formateurs bénévoles dans le cadre de certains ateliers et une plateforme de formation à distance. Ce projet valorise la mixité sociale, le dialogue intergénérationnel et le partage des connaissances (Les voyageurs du code [ca. 2015]).

Une action de médiation culturelle, s'adressant cette fois-ci aux enfants, a eu lieu au Labo-Cité en compagnie de Jean-Marc Burnod, développeur indépendant portant un grand intérêt pour la programmation destinée aux enfants. Après avoir numérisé des dessins faits par le jeune public, ceux-ci ont pu être animés par leurs soins grâce à « Livecode », outil informatique de prototypage et de programmation. Le produit élaboré a représenté une histoire collective regroupant les animations basées sur les différents dessins. L'action s'est bien déroulée mais l'impression reçue a démontré que le temps imparti était malheureusement sous-estimé et les objectifs, eux, surestimés. Un atelier, axé lui aussi sur la programmation, a été une des réussites du Labo-Cité. Paul Oberson, expert dans le domaine de l'utilisation des technologies dans le champ de l'apprentissage et de la formation, a mis en place un événement mettant en scène des robots éducatifs « Thymio ». Les participants se sont servis de l'interface simple de leur logiciel informatique pour apprendre à programmer les comportements de ces robots (Dufaux 2015). Une façon originale et ludique d'éveiller et d'initier au code informatique!

¹⁷¹ <http://www.tralalere.com/> (consulté le 4 juillet 2015)

Figure 31 : Robots « Thymio »



(Dufaux 2015)

7.2.4.3 Adolescents

La participation des adolescents a de nombreuses vertus. En plus de leur donner le sentiment d'être impliqué, elle encourage les échanges, facilite l'appropriation des espaces, des outils et des ressources et favorise la co-création.

« [...] il faut construire autour des principales caractéristiques de la jeunesse et avec cette dernière si l'on veut qu'elle fréquente les bibliothèques. »

(Moock-Colombani, Desrochers 2014)

7.2.4.3.1 Espaces

La Chicago Public Library a inauguré en 2009 un espace dédié aux jeunes usagers, nommé « YOUmedia ». Conçu selon des recherches ethnographiques bien précises¹⁷², ce « fablab » promeut l'apprentissage grâce aux médias sociaux. En effet, une des façons qu'ont les adolescents d'utiliser les réseaux sociaux est de fabriquer et de créer eux-mêmes des contenus (images, vidéos, jeux) pour le web. « YOUmedia » met notamment à disposition des jeunes usagers de quoi créer leurs propres morceaux de musique: on trouve dans cet espace un studio d'enregistrement, des claviers, des tables tournantes et une table de mixage (Martel 2013).

« YOUmedia » est non seulement conçu comme une zone physique, mais il existe également en ligne. Dans sa version disponible sur Internet, « YOUmedia » encourage les jeunes usagers à poursuivre ou entamer des discussions entre eux et à y diffuser leurs créations (Martel 2013).

Pour ses usagers adolescents, la Nashville Public Library a conçu un « learning lab », inspiré par l'espace « YOUmedia ». Ce « learning lab » propose une liste de programmes variés durant l'après-midi et met à disposition des jeunes usagers des ordi-

¹⁷² <http://espaceb.bibliomontreal.com/tag/adolescents/> (consulté le 15 juin 2015)

nateurs et des consoles de jeux vidéo. Les adolescents qui y prennent part peuvent ainsi développer leur pensée critique, leur créativité et leurs compétences grâce à la pratique de diverses activités.

Dans le même ordre d'idée peut être cité le « Teen'Scape »¹⁷³ de la Los Angeles Public Library. Il s'agit d'un espace conçu pour combler les intérêts des adolescents (Garcia-Guillen, Servet 2011). Ainsi, un espace de travail avec ordinateurs, une zone détente comprenant des canapés et une télévision, des jeux de société et une grande collection multimédia y sont notamment disponibles (Persic 2003). En Europe, l'exemple des « Clubs pour adolescents quotidien », organisés par l'Aalborg Bibliotekerne est également intéressant (Garcia-Guillen, Servet 2011). Les jeunes bénéficient d'activités différentes chaque jour de la semaine. Les adolescents viennent à la bibliothèque pour y jouer à la « Nintendo Wii » le lundi, lire des mangas le mardi, faire leurs devoirs avec le soutien et l'aide des bibliothécaires le mercredi, etc.

De telles activités régulières développent la relation de proximité entre bibliothécaires et jeunes usagers (Fédération internationale des associations de bibliothèques et de l'information 2008). Cette relation accroît notamment la confiance de ces jeunes usagers envers les bibliothécaires et les encourage alors à les solliciter si envie ou besoin. Elle favorise les échanges entre eux et invite davantage le jeune public à fréquenter la bibliothèque. En parallèle, ces activités contribuent également au développement des compétences, de la sociabilité et de la motivation des adolescents.

7.2.4.3.2 Co-crédation

En collaboration la Jugendbibliothek Hoeb4U, l'espace « HOEB4U »¹⁷⁴ a préparé un programme destiné aux jeunes usagers. L'équipe de cet espace est constituée de stagiaires, actuellement en formation de bibliothécaire. Ceux-ci développent, au sein de diverses bibliothèques, leurs propres chartes et collections. Simultanément, des événements virtuels et des produits dérivés sont créés, ceci sous le logo « HOEB4U ». Un flux d'actualités et d'informations est diffusé via les réseaux sociaux.

Un second exemple à relever est celui de l'Aarhus Kommunes Biblioteker. Deux équipes ont été constituées. La première regroupe trois bibliothécaires, les « mindkeepers » (« gardiens de l'esprit »), la seconde cinq adolescents, les « mindspotters » (« guetteurs de nouveautés »). Physiquement ou via les réseaux sociaux, ces derniers encouragent leur entourage, adolescent lui aussi, à s'impliquer dans la culture

¹⁷³ <http://www.lapl.org/branches/central-library/departments/teenscape> (consulté le 15 juin 2015)

¹⁷⁴ <https://www.buecherhallen.de/hoeb4u> (consulté le 15 juin 2015)

et l'art en mettant en place des événements comme des concerts ou des ateliers. L'équipe des bibliothécaires, elle, alimente son blog¹⁷⁵ et se rend à ces événements dans sa « spotmobile » (caravane équipée) (Moock-Colombani, Desrochers 2014).

Les adolescents peuvent également être co-créateurs de contenus. Les Bibliothèques de Brest proposent à un comité de jeunes usagers de devenir contributeurs d'un blog, intitulé « Dimensions Ados »¹⁷⁶. Les « adothécaires » se chargent d'écrire des billets sur des documents, des films et des actualités culturelles qui les intéressent. En outre, des émissions radio disponibles sur le blog donnent la parole à des institutions et des associations de la région pour promouvoir des événements ainsi qu'aux jeunes pour parler de leurs coups de coeur. Le blog adopte un design et un vocabulaire qui correspondent à son public cible (les pages sont composées de couleurs vives et de polices d'écritures faisant penser à des graffitis. On retrouve notamment dans les différentes rubriques du menu les termes « buzz », « muzik » ou « C top! »). En plus de valoriser la culture des adolescents d'aujourd'hui, un tel site web peut être utile aux bibliothécaires dans leur tâche d'acquisition de documents (Chaimbault 2014b). En effet, ce type de blog aide les professionnels à cerner les goûts d'un public particulier et à le connaître plus précisément.

¹⁷⁵ <https://www.buecherhallen.de/hoeb4u-blog> (consulté le 4 juillet 2015)

¹⁷⁶ <http://www.dimensionados.fr/> (consulté le 15 juin 2015)

8. Enquête

8.1 Introduction

L'analyse des résultats de nos questionnaires (cf. annexes V et VI) se découpe en quatre parties. La première est consacrée à l'image des bibliothèques perçue par les répondants. La deuxième partie se penche sur la vérification d'hypothèses, formulées au préalable, en présentant les résultats de nos enquêtes. Chaque hypothèse sert de point de départ à une réflexion plus globale ainsi qu'à des pistes de réaménagement de la BVCF. En effet, pour chaque hypothèse, nous élargissons le champ d'analyse afin de tirer un maximum d'informations des données récoltées. Nous profitons également de ce chapitre pour effectuer quelques rapprochements avec l'enquête sur les non-usagers des bibliothèques municipales de Genève menée par Olivier Moeschler en 2006. La troisième partie synthétise, dans un schéma heuristique, les remarques faites par les personnes interrogées. La dernière partie relève les critiques au sujet de notre enquête.

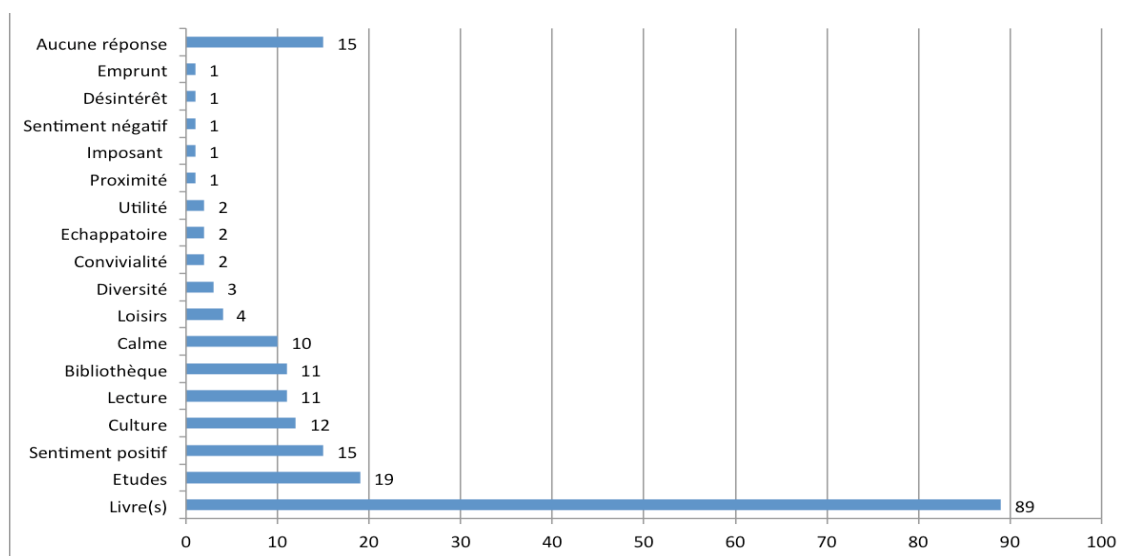
8.2 Analyse des résultats

8.2.1 Associations à la BVCF et au mot «bibliothèque»

Afin de rendre compte des différentes perceptions qu'ont les usagers et non-usagers de la bibliothèque, nous avons axé la première question de chacun des questionnaires sur le premier mot qui leur vient à l'esprit en pensant aux bibliothèques. Plus précisément, le premier point du questionnaire adressé aux usagers se rapporte à l'association spontanée qu'ils font avec la BVCF. En parallèle, à la première question, les non-usagers font part du premier mot qui leur vient à l'esprit lorsqu'ils pensent au terme « bibliothèque ». Lors de la phase terrain, en présentant nos questionnaires aux répondants, nous citons la BVCF. De ce fait, il est possible que les non-usagers aient été influencés par l'image qu'ils ont de cette bibliothèque. Ceci a pu entraîner un léger biais dans leur réponse.

Nous avons classé l'ensemble des termes obtenus par catégories. Quelques suppositions ont été faites au sujet des différentes connotations que ces catégories pourraient avoir selon les répondants. Cependant, il est à noter que ce ne sont là que des hypothèses de notre part et qu'une légère différence doit être faite entre les réponses se rapportant aux bibliothèques et celles liées à la BVCF.

Figure 32 : Catégories de termes associés à la BVCF et au mot « bibliothèque »



(Blanc, Voirol 2015)

Le mot « livre(s) » a été cité à de nombreuses reprises (89 fois sur 200), sans doute de par le fait qu'au sens étymologique du terme, une bibliothèque est un lieu où est conservée une collection organisée de livres (« biblio » - livre, « thêkê » - place). Sans contexte, nous pouvons imaginer qu'il renvoie soit à une image moderne de la bibliothèque ou alors classique, organisée, éventuellement vieillote ou poussiéreuse (ces caractéristiques sont souvent associées aux bibliothèques). Ce nombre élevé de mentions peut aussi laisser supposer que certaines personnes ne perçoivent la bibliothèque *que* comme un lieu empli de livres (sans autres supports ni vie).

Les études (catégorie du même nom regroupant les termes « révisions », « examens », « travail », « école », etc.) ont été mentionnées 19 fois et ceci en majorité par les usagers.

Une grande partie des termes compris dans la catégorie « sentiment positif » provient de réponses données par des usagers. En effet, ceux-ci ont été nombreux (presque 15%) à utiliser des mots ou expressions tels que « joie de lire », « magnifique », « plaisir », « chance! », « mieux qu'à Neuchâtel », « intéressante », « merci » ou encore « super ». En comparaison, peu de non-usagers ont exprimé un sentiment positif vis-à-vis des bibliothèques.

La catégorie « culture » (« savoir », « s'informer ») peut renvoyer à l'idée qu'une bibliothèque est réservée à une élite. Mais ce terme peut aussi être perçu positivement, dans le sens d'élargissement des connaissances par les loisirs, le plaisir, etc. Il a été mentionné tel quel par 12 répondants, usagers et non-usagers confondus.

La catégorie « lecture » renvoie à une activité qui peut être perçue comme moderne (lecture sur tablettes, liseuses, en ligne) ou plus classique selon les répondants.

10 répondants, usagers et non-usagers, ont simplement mentionné le terme « bibliothèque » en pensant à la BVCF. Ce dernier représente aussi une catégorie, dans laquelle nous avons choisi d'intégrer le terme « bibliobus », mentionné par un répondant non-usager. Celui-ci pense à priori au service hors les murs ce qui pourrait prouver que la bibliothèque peut être perçue comme un lieu de vie et non comme un « temple du savoir », si souvent évoqué.

Les termes que la catégorie « calme » regroupe ont été émis 10 fois, autant par les usagers que les non-usagers. Selon le répondant, ces termes peuvent aussi bien représenter un atout qu'un inconvénient, s'il est perçu d'un point de vue « allié » ou « ennemi symbolique » (Moeschler 2015a). En effet, la bibliothèque peut avoir une image de lieu « mort » et sans ambiance, mais peut également être appréciée pour sa quiétude propice au travail ou à la détente.

Le concept de troisième lieu a été abordé grâce aux termes « convivialité » et « café » (catégorie « convivialité »).

Les deux catégories suivantes n'ont été mentionnées qu'à très peu de reprises et sont probablement connotées positivement. En effet, le terme « échappatoire », donnant son nom à la catégorie correspondante et regroupant ceux de « maison » et « halte », renvoie selon nous non seulement au concept de troisième lieu (manière « d'échapper » au quotidien comprenant le travail et la maison) mais aussi au lieu où l'on peut s'évader par la pensée. Quant au terme « proximité », il peut désigner la proximité physique de la bibliothèque avec le domicile de la personne ou l'aspect social de la bibliothèque (lieu de rencontres).

Finalement, contrairement à la catégorie « sentiment positif », un seul terme - « horreur » - est associé à la catégorie « sentiment négatif ». Il a été émis par un non-usager qui n'éprouvait notamment aucune attirance pour la lecture.

De manière générale, il est difficile de tirer des conclusions puisque les termes différents de celui de « livre(s) » n'étaient mentionnés que par peu de répondants et que nous n'en connaissons pas le contexte. Nous pouvons cependant remarquer que l'image des bibliothèques s'éloigne de celle y étant souvent associée (poussiéreuse, restrictive, etc.). En effet, aucun usager n'éprouve de sentiment négatif envers la BVCF, au contraire. C'est également le cas à un répondant près pour les non-usagers, à propos des bibliothèques. Cependant, la diversification

des services de la BVCF (multiplication des supports, présence du numérique, etc.) mériterait davantage de communication à la fois envers les usagers et les non-usagers. Concernant l'usage des bibliothèques et surtout de la BVCF, elles se montrent très sollicitées pour les études. L'idée de convivialité (liberté d'expression, café, etc.) est aussi à relever. Les infrastructures à ces effets sont donc à promouvoir, voire à développer.

8.2.2 Vérification des hypothèses

Afin de construire nos questionnaires, nous avons structuré nos idées sous forme d'hypothèses. Celles-ci sont présentées ci-dessous en italique. Elles découlent des questionnements de la BVCF. Ces hypothèses sont vérifiées dans cette partie et mettent en exergue des tendances qui servent de base pour les recommandations destinées à la BVCF.

Premièrement, nous tenons à préciser qu'il existe pléthore de problématiques sur lesquelles nous aurions pu élaborer nos hypothèses. Seulement, dans un souci de qualité de nos propos, nous n'avons retenu que les plus pertinentes - selon notre cahier des charges et les publics cibles de la BVCF - en regard du sujet de notre travail.

Une deuxième précision est à amener concernant le terme *répondant*. Dans ce chapitre, il est clair que nous basons nos propos uniquement sur les dires des *répondants* aux questionnaires, et non sur la totalité des usagers et non-usagers de la BVCF. Afin d'éviter toute redondance, nous ne mentionnons pas toujours ce terme, bien que les données concernent bien cet échantillon.

La plupart de nos calculs et résultats se basent sur la totalité des personnes interrogées, ce qui correspond à 100 par questionnaire. Lorsque la totalité des réponses était exploitable, ce chiffre n'est pas précisé. Cependant, il figure parfois des réponses manquantes et le nombre de répondants est alors inférieur à 100. Dans ce cas, nous avons choisi de calculer les pourcentages sur le total des réponses (et non des questionnaires) et le nombre de répondants est alors spécifié.

Dernièrement, nous indiquons au fil du texte à quelle(s) question(s) se réfère(nt) les résultats mentionnés. Pour ce faire, le numéro de la question, précédé de la lettre «Q» et complété par la précision « usagers » ou « non-usagers » donne les indications nécessaires pour situer les réponses présentées.

8.2.2.1 Profils des usagers et non-usagers

La première majorité des usagers de la BVCF est composée d'étudiants de 14 à 25 ans. La seconde majorité est constituée d'individus de 66 ans et plus (très

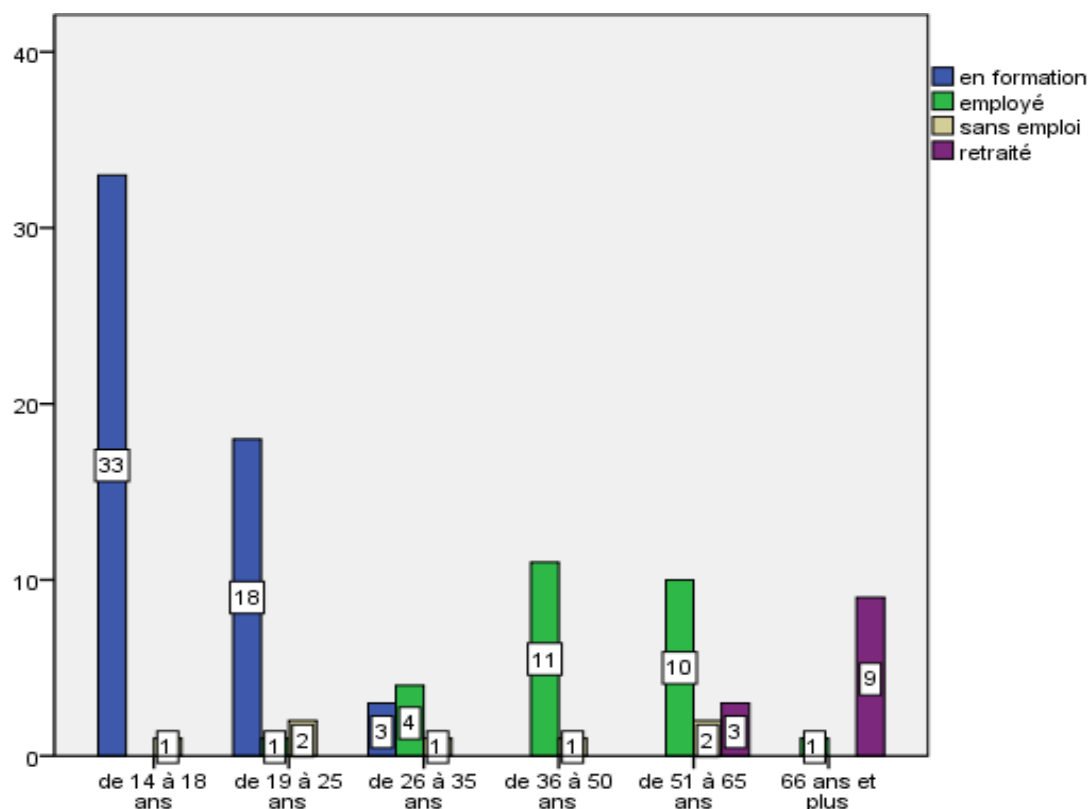
souvent retraités). Les non-usagers de la BVCF sont en grande partie des personnes de 36 à 65 ans en emploi.

Comme le suggère cette hypothèse, la première majorité des usagers interrogés est âgée de 14 à 18 ans (34 usagers) et de 19 à 25 ans (21) (Q28 usagers). Ils sont pour la plupart en formation (Q32 usagers), situation professionnelle la plus représentée au sein des usagers répondants (54 usagers tous âges confondus).

Parmi les usagers en formation (tous âges confondus), 38 sont ou ont déjà atteint le niveau du secondaire II (Q31 usagers). Le niveau tertiaire touche 9 usagers et le niveau du secondaire I en concerne 7.

La seconde majorité d'usagers est constituée d'usagers âgés de 36 à 50 ans (12) et de 51 à 65 ans (15). Ils sont en très grande partie en emploi, la deuxième situation professionnelle la plus importante (27). 7 répondants usagers sont sans emploi. Les personnes plus âgées représentent la troisième partie des usagers. Le nombre de retraités s'élève à 12. Nous pouvons aussi constater que la minorité la plus nette est constituée d'individus de 26 à 35 ans (8).

Figure 33 : Profils des usagers selon l'âge et le statut professionnel (effectifs)



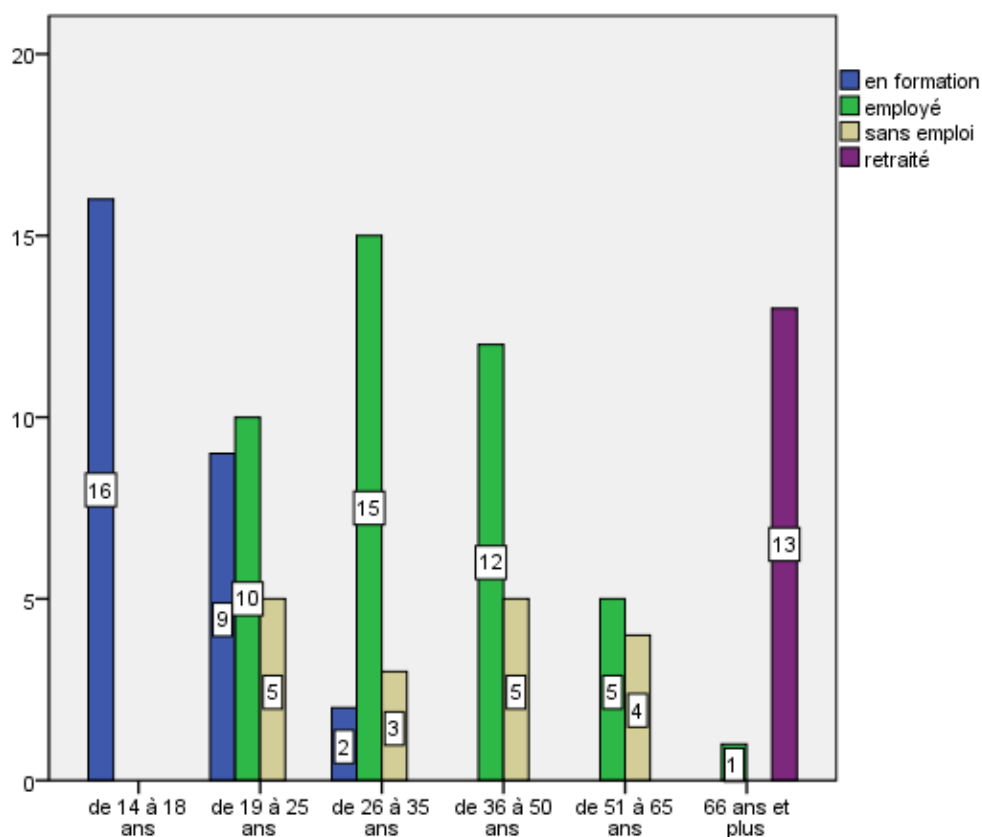
(Blanc, Voirol 2015)

La catégorie des 19-25 ans est également une des plus représentée chez les non-usagers (24 non-usagers) (Q18 non-usagers). Cette fois-ci, le nombre d'individus en formation de cette catégorie d'âge (9 jeunes non-usagers sur 27 non-usagers de tous âges en formation) est quasi similaire à celui des individus en emploi (10 sur 43) (Q22 non-usagers). On y dénombre également quelques personnes sans emploi (5 sur 17 non-usagers de tous les âges sans emploi).

Parmi les non-usagers en formation (tous âges confondus), 12 sont ou ont déjà atteint le niveau du secondaire II (Q21 non-usagers). Le niveau du secondaire I touche 11 non-usagers et le niveau tertiaire en concerne 4.

La catégorie d'âge des 19-25 ans est suivie de près par celle des 26-35 ans (20) puis celle des 36-50 ans (17), pour la majorité en emploi.

Figure 34 : Profils des non-usagers selon l'âge et le statut professionnel (effectifs)



(Blanc, Voirol 2015)

Deux différences entre les profils des usagers et ceux des non-usagers sont notables. La première est que la catégorie des 14-18 ans est beaucoup moins représentée chez les non-usagers interrogés (16 individus, soit moins de la moitié que les usagers). La

seconde correspond au nombre de personnes sans emploi, qui est de 17 personnes chez les non-usagers, alors qu'il est de 7 pour les usagers.

De manière générale, nous pouvons constater que les publics usagers mais aussi non-usagers de la BVCF sont hétérogènes. La BVCF se doit non seulement de susciter l'intérêt des divers profils de ses usagers mais surtout de capter l'attention de ses non-usagers, ce qui n'est pas tâche facile. C'est pourquoi les services (numériques, physiques, etc.) qu'elle décide de maintenir doivent être choisis judicieusement et leur évolution doit aller de pair avec celle de la BVCF. Les nouveaux services, quant à eux, doivent être pensés du point de vue de ces différents profils et promus de manière optimale.

Les personnes de nationalité étrangère sont en majorité des non-usagers. L'offre de la bibliothèque (collections et animations proposées) ne leur convient pas car elle ne prend pas suffisamment en compte les personnes ne sachant pas le français.

Afin de vérifier notre hypothèse, il est nécessaire de comparer la nationalité - suisse ou étrangère - des répondants usagers avec celle des répondants non-usagers (Q29 usagers et Q19 non-usagers).

15 usagers sont de nationalité étrangère, alors que 85 sont suisses. En parallèle, 22 non-usagers sont de nationalité étrangère et 78 sont suisses. Ces dernières proportions se rapprochent fortement de celles correspondant à la population chaux-de-fonnière, mentionnées dans l'état des lieux (cf. chap. 5.1). Nous y indiquons que la population de la Métropole horlogère s'élève à 38'694 habitants. Parmi ceux-ci, 26'984 (soit environ 70% de la population) sont suisses, et 11'710 (soit environ 30% de la population) sont de nationalité étrangère.

Comparons à présent les raisons principales de non-fréquentation les plus citées (Q4 non-usagers) par les non-usagers de nationalité suisse, puis étrangère. Les non-usagers suisses évoquent comme principale raison de non-fréquentation le fait qu'ils préfèrent acheter leurs documents (18 ont répondu ainsi). 12 affirment qu'ils ne portent aucun intérêt pour les bibliothèques, et 10 déclarent fréquenter une autre bibliothèque. Concernant les non-usagers étrangers, ils sont une majorité à affirmer, d'une part, ne porter aucun intérêt pour les bibliothèques (4 répondants) et, d'autre part, que se rendre à la BVCF est pour eux trop compliqué avec les infrastructures actuellement disponibles (nombre de places de parking restreint, éloignement du domicile et des principaux lieux de passage du centre ville) (4). 3 non-usagers de nationalité étrangère ignorent l'existence de la BVCF. Un seul non-usager étranger a affirmé qu'il ne fréquentait pas la BVCF du fait de son désintérêt pour les collections.

Ces résultats démontrent qu'il y a davantage de personnes de nationalité étrangère parmi les non-usagers que parmi les usagers. En outre, les non-usagers étrangers ont des raisons de non-fréquentation différentes de celles de leurs homologues de nationalité suisse. Étant donné que les personnes de nationalité étrangère ont tendance à être moins conscientes de l'existence de la BVCF, cette dernière pourrait gagner à être connue auprès des communautés étrangères de La Chaux-de-Fonds, en s'impliquant par exemple dans des projets interculturels.

Les individus âgés de 14 à 25 ans ne se sentent pas bien accueillis en bibliothèques. Ils n'y trouvent pas leur place car les collections disponibles à la Bibliothèque des jeunes sont trop infantilisantes, tandis qu'ils n'arrivent pas encore à s'approprier celles de la BVCF. De nouveaux services / espaces doivent alors y être développés afin que ce public s'y sente bienvenu.

Les deux raisons principales de non-fréquentation de la BVCF du jeune public (Q4 non-usagers) sont le fait qu'il préfère acheter ses documents (20 répondants) et le fait qu'il ne porte aucun intérêt aux bibliothèques en général (16). 12 jeunes interrogés ont également répondu qu'ils fréquentent une autre bibliothèque et qu'ils n'ont alors pas besoin de venir à la BVCF. Seuls 4 répondants ne sont pas intéressés par les collections de la BVCF et un seul ne s'y sent pas à sa place.

Certaines raisons de non-fréquentation, comme le souhait de *posséder* un livre, peuvent être difficilement influençables par la BVCF. Cependant, l'amélioration des collections et leur mise en valeur peuvent être bénéfiques à la BVCF. Elle pourrait prendre davantage en compte les goûts des individus de cette catégorie d'âge, en formant par exemple des clubs de lecture. Ceux-ci feraient office de conseillers d'acquisitions et de passerelle avec le non-public. La BVCF pourrait également imaginer davantage d'actions hors les murs afin d'attirer l'attention de ce public potentiel et de lui faire prendre conscience de la richesse de ses collections.

Parmi les usagers, une grande partie représente des individus en formation qui sont majoritairement des adolescents et des jeunes adultes (14 à 25 ans). Ceux-ci éprouvent le besoin de bénéficier non seulement d'espaces dont le climat est propice au travail (silence, tables, ordinateurs), mais aussi d'espaces informels (petite restauration, détente, etc.).

Comme mentionné dans la première hypothèse concernant les profils des différents publics, la majeure partie des usagers interrogés est en effet constituée d'individus de 14 à 25 ans en formation. Les non-usagers sont aussi en très grande partie représentés par ces profils.

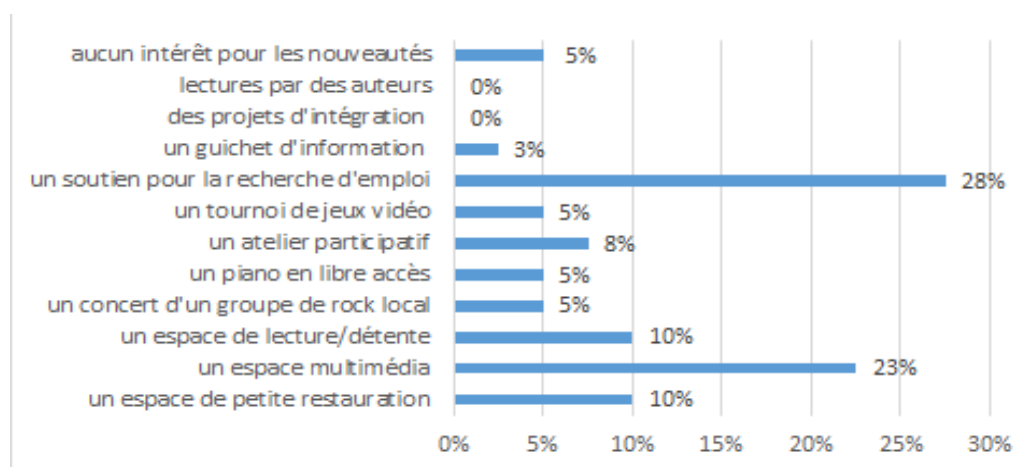
Nous avons interrogé les usagers de 14 à 25 ans sur l'utilisation qu'ils font de la BVCF (Q3 usagers). Ils pouvaient sélectionner plusieurs réponses préétablies parmi les six

proposées. Le nombre total de cases cochées s'élève à 124. Parmi celles-ci, 51 concernent le travail / les études, ce qui correspond à 41% des réponses totales. On constate alors que l'utilisation majeure qu'ils font de la bibliothèque est destinée à cette occupation. A ce propos, certains répondants nous ont fait la remarque qu'ils désireraient davantage d'espaces pour travailler en groupe ainsi que de tables de travail.

La question concernant les espaces utilisés par ce public proposait également plusieurs réponses préétablies, qui ont donné un total de 74 réponses positives. 41 réponses soit 55% de celles-ci concernent la lecture publique. L'utilisation de la salle de lecture s'élève à 31%. La discothèque, le DAV et les archives constituent un faible pourcentage (entre 2% et 5%).

Nous savons maintenant que la présence du jeune public et / ou d'étudiants à la BVCF est notable. Les conditions de travail actuelles leur sont sans doute favorables. Néanmoins, nous pouvons remarquer qu'il est aujourd'hui nécessaire de leur offrir davantage de superficie.

Figure 35 : Intérêt principal du jeune public non-usager pour de nouveaux services (pourcentages)



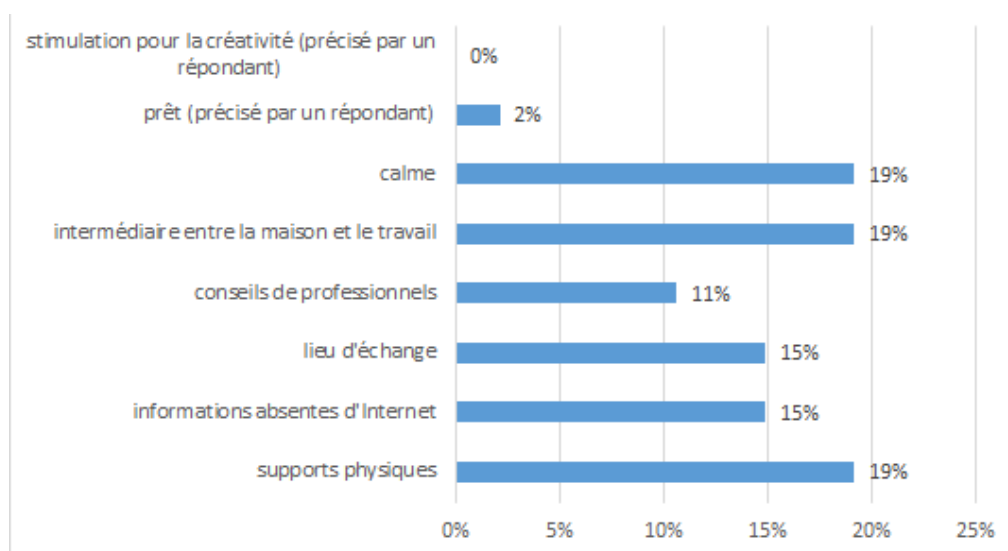
(Blanc, Voirol 2015)

Si l'on s'intéresse à la nouveauté principale dont le jeune public non-usager souhaite bénéficier en bibliothèque, on constate qu'il s'agit d'un service de soutien à la recherche d'emploi (11 répondants sur 40 soit 28%) (Q7 non-usagers). En second plan, il souhaite l'introduction d'un espace multimédia (9 répondants soit 23%). Plus précisément, si l'on se penche sur le nombre total de fois que cet espace a été cité par ce public (et pas seulement sur le nombre de fois qu'il a été désigné comme intérêt principal), on s'aperçoit que bien qu'il ne représente pas une priorité, il serait apprécié. En effet, 38% de jeunes non-usagers et 49% de jeunes usagers déclarent être intéressés

par un tel espace à la BVCF (Q7 non-usagers et Q13 usagers). Les deux nouveautés principales suivantes représentent un espace de petite restauration ainsi qu'un espace de lecture et de détente.

Intéressons-nous maintenant aux avis du jeune public usager de la BVCF. Celui-ci estime que la plus-value des bibliothèques (Q9 usagers) se trouve à la fois dans la présence de supports physiques (9 répondants sur 47 soit 19%), dans la possibilité de fréquenter un lieu qui n'est ni la maison ni le travail (neutralité, convivialité, bien-être, accessibilité) (9 soit 19%) ainsi que dans le calme qui y réside (9 répondants soit 19%). Suivent ensuite les idées de lieu d'échange (7 répondants soit 15%) et de la présence d'informations qui ne se trouvent pas sur Internet (7 répondants soit 15%). Globalement, nous remarquons que reviennent ici, sous d'autres formes, l'aspect vivant des bibliothèques ainsi que son complément, l'aspect studieux et calme.

Figure 36 : Plus-value des bibliothèques selon les jeunes non-usagers (pourcentages)

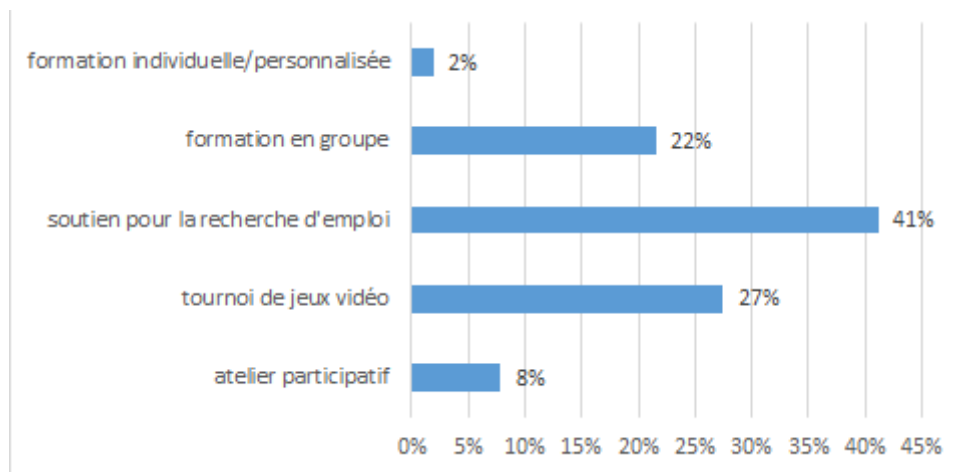


(Blanc, Voirol 2015)

Nous pouvons observer sur le graphique ci-dessous l'intérêt principal pour l'introduction de nouveaux services à la BVCF (Q19 usagers) du point de vue de son jeune public usager. Le soutien à la recherche d'emploi remporte un franc succès. 21 répondants sur 51 (soit 41%) y sont favorables. L'intérêt pour un tournoi de jeux vidéo est également à relever (14 répondants soit 27%). S'ensuit la formation en groupe (11 répondants soit 22%). Si l'on examine le nombre total de citations de ces nouveaux services (plusieurs réponses étaient possibles), on s'aperçoit que le soutien à la recherche d'emploi occupe toujours clairement la première place avec 25 mentions sur

53 (soit 47%). Le tournoi de jeux vidéo passe derrière la formation en groupe (17 mentions contre 21, soit 80%).

Figure 37 : Intérêt principal du jeune public usager pour de nouveaux services (pourcentages)



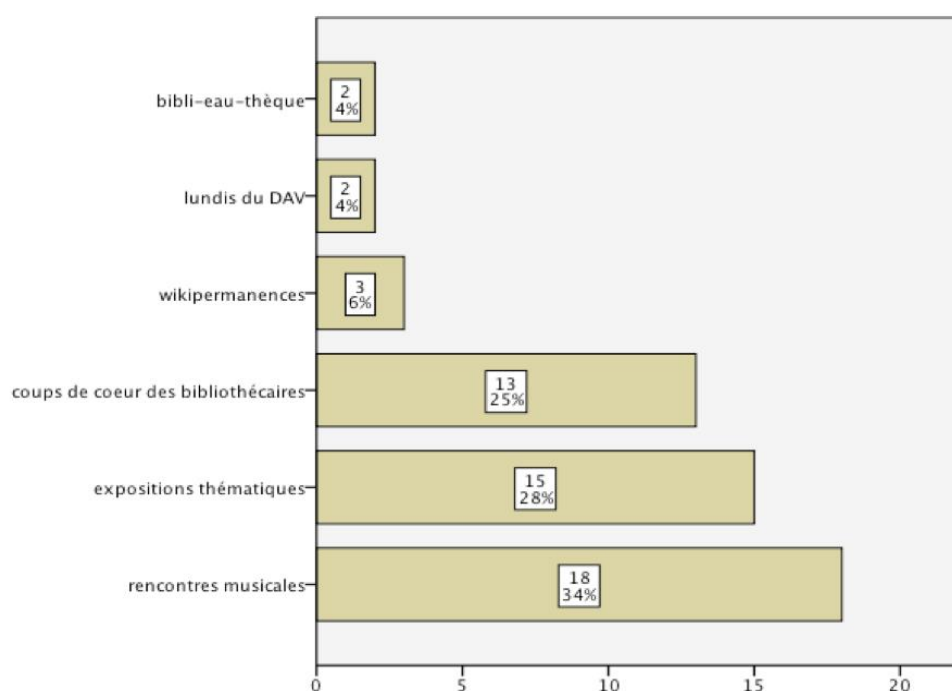
(Blanc, Voirol 2015)

De manière générale, les jeunes publics (14-25 ans), usager et non-usager de la BVCF expriment différents souhaits quant à l'évolution des bibliothèques et / ou de la BVCF. Les avis de ces deux publics (entre eux et au sein de chaque groupe) tantôt s'opposent - espaces de détente, de lecture, de calme contre espaces plus animés voire troisième lieu - tantôt se rejoignent - espace multimédia, soutien à la recherche d'emploi. Il est difficile pour les bibliothèques de prendre en compte l'ensemble de ces avis, mais il est possible pour une part de les rendre complémentaires. Leur devoir est alors de s'axer sur les tendances les plus nettes pour déboucher sur la création d'un ou deux espaces, ou à la mise en place de certains services les associant de la manière la plus conviviale possible. Nous pouvons cependant affirmer qu'au vu du nombre de jeunes usagers et non-usagers ainsi que d'étudiants, un accent doit d'une part être mis sur la prolongation d'un espace d'étude, individuelle et en groupe, et accueillant des formations telles que le soutien à la recherche d'emploi. D'autre part, afin de compléter cet espace de travail, il serait judicieux de créer un espace plus « informel » et convivial, favorisant les échanges par ses animations par exemple (tournois de jeux vidéo).

La BVCF organise un grand nombre d'animations. Du fait d'un manque de communication, les usagers et les ex-usagers n'en sont pas forcément conscients et seul un petit nombre d'entre eux en profite.

34 usagers participent à des évènements organisés par la BVCF (Q3 usagers). Parmi eux, certains déclarent participer à plusieurs évènements. Les évènements qui attirent le plus grand nombre de participants sont les rencontres musicales et les expositions thématiques organisées tout au long de l'année. Comme on peut le remarquer sur le graphique ci-dessous, les premières attirent 18 usagers (soit 53% des amateurs d'animations) participant à des évènements, tandis que les secondes sont visitées par 15 répondants (soit 44%) (Q4 usagers). Les coups de coeur des bibliothécaires font également partie des évènements les plus fréquentés, puisque 13 usagers (soit 38%) y assistent.

Figure 38 : Participation des usagers aux évènements de la BVCF (effectifs et pourcentages)



(Blanc, Voirol 2015)

Plus d'un tiers des usagers participant aux évènements de la BVCF ont entre 14 et 25 ans. En effet, ils sont 12 à avoir répondu qu'ils se rendaient parfois à la BVCF pour une animation ou une exposition (Q3 et Q28 usagers). L'évènement le plus fréquenté par les jeunes usagers s'avère être les coups de coeur des bibliothécaires (ils représentent 46% des participants à cet évènement, tous âges confondus). Il faut aussi noter que deux des trois répondants participants aux Wikipermanences sont issus de cette catégorie d'âge. Mentionnons encore le fait que les rencontres musicales sont des animations auxquelles 4 jeunes répondants assistent (ce qui correspond à 22% des répondants qui participent à ce type d'évènement, tous âges confondus).

Tableau 2 : Participation des jeunes usagers aux évènements de la BVCF (effectifs et pourcentages)

	Participation	De 14 à 25 ans (effectifs)	Total des participants (tous âges confondus) (effectifs)	Proportion des jeunes usagers par rapport au total des participants (tous âges confondus) (pourcentages)
Rencontres musicales	<i>Oui</i>	4	18	22
	<i>Non</i>	8	16	50
Expositions thématiques	<i>Oui</i>	1	15	7
	<i>Non</i>	11	19	58
Coups de cœur des bibliothécaires	<i>Oui</i>	6	13	46
	<i>Non</i>	6	21	29
Wikipermanences	<i>Oui</i>	2	3	66
	<i>Non</i>	10	31	32
Lundis du DAV	<i>Oui</i>	0	2	0
	<i>Non</i>	32	32	100
Bibli-eau-thèque	<i>Oui</i>	1	2	50
	<i>Non</i>	11	32	34

(Blanc, Voirol 2015)

Parmi les 100 répondants non-usagers, on dénombre 32 ex-usagers. Seuls trois de ces derniers ont affirmé avoir participé à des évènements. Il est encore nécessaire de noter que deux non-usagers déclarent que leur non-fréquentation est due au fait que les évènements organisés par la BVCF ne les intéressaient pas (Q4 non-usagers).

Ainsi, un travail de mise en valeur voire de redéfinition des animations pourrait attirer davantage l'attention des non-usagers. En allant à la rencontre de ce public lors d'évènements ou en créant des partenariats avec d'autres institutions (écoles, musées), la BVCF pourrait faire connaître ses animations hors de ses murs. De plus, la valorisation et les retours d'expérience de ces évènements en ligne (site Internet, réseaux sociaux) représenteraient une seconde possibilité d'atteindre les publics absents de la bibliothèque.

On constate que les animations et les expositions séduisent une part relativement importante d'usagers interrogés, notamment de jeunes usagers. Celui-ci représentant un public important pour la BVCF, il serait pertinent de miser sur les animations qui semblent d'ores et déjà en attirer une partie, afin de toucher sans trop de peine le reste de cette jeune population. Ces animations pourraient être « modernisées », en y intégrant la notion de co-création ou en invitant des personnalités qui sont chères à ce public.

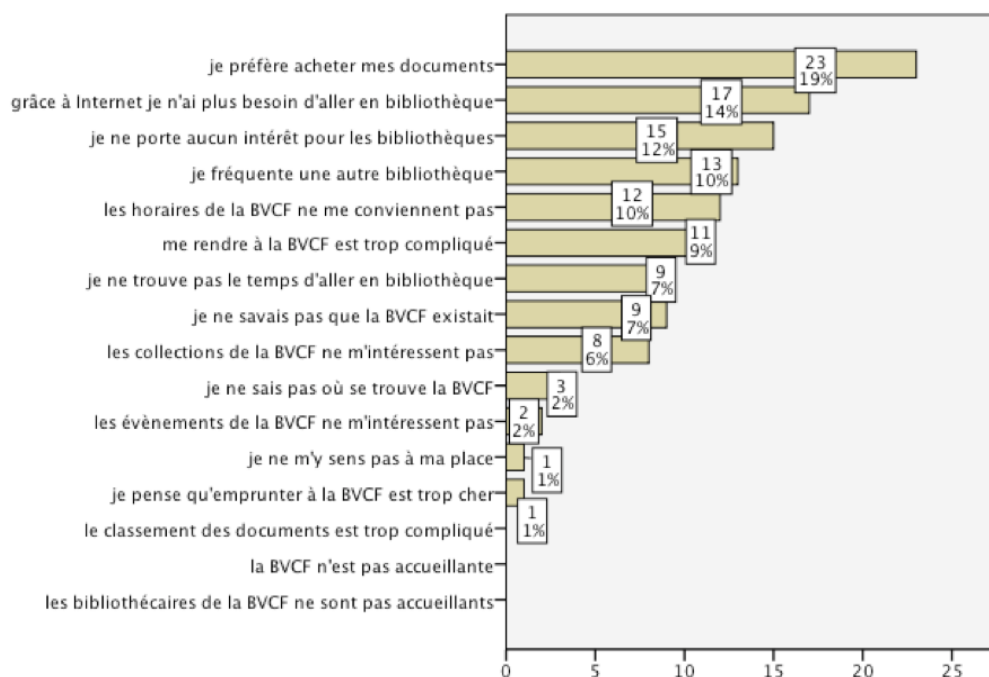
Il est certain qu'il est difficile de vouloir satisfaire tous les usagers et non-usagers de la BVCF. Il appartient alors à cette institution de définir ses publics cibles et de proposer des animations leur étant destinées.

8.2.2.2 Raisons de la non-fréquentation

Il y a trois raisons qui peuvent expliquer la non-fréquentation de la BVCF. La première est la méconnaissance de l'existence de la bibliothèque. La deuxième est le manque d'intérêt pour les bibliothèques en général. La dernière représente les obstacles que rencontrent certains non-usagers pour se rendre à la BVCF (horaires, manque d'infrastructures, etc.).

A la question concernant les raisons de non-fréquentation de la BVCF, plusieurs réponses étaient possibles. La première raison de non-fréquentation correspond à l'intérêt des non-usagers pour la possession des documents (Q4 non-usagers). En effet, 23 non-usagers (soit 19% des réponses données) préfèrent acheter les documents plutôt que se rendre en bibliothèque. La deuxième raison est le fait que l'usage d'Internet « remplace » celui de la bibliothèque. Effectivement, 17 non-usagers (soit 14% des réponses) estiment que grâce à Internet et aux informations qu'on peut y trouver, ils n'ont plus besoin d'aller en bibliothèque. Comme supposé dans notre hypothèse, le non-intérêt pour les bibliothèques en général (15 répondants soit 12% des réponses données) est important. Il se trouve néanmoins non en deuxième mais en troisième position. Nous pouvons aussi constater que le manque d'intérêt pour la BVCF (collections et événements) est faible. Le problème de l'accès à la BVCF que nous pensions retrouver en troisième position concerne 11 non-usagers (donc 9% des réponses) et l'inconvenance de ses horaires 10 répondants soit 12% des réponses apportées (ce qui n'est pas principal mais tout de même non négligeable). La méconnaissance de l'existence de la BVCF ne concerne que 9 non-usagers (donc 7% des réponses données).

Figure 39 : Raisons de non-fréquentation (effectifs et pourcentages)



(Blanc, Voirol 2015)

En conclusion, la BVCF ne peut malheureusement pas influencer sur la principale raison de sa non-fréquentation, c'est-à-dire l'intérêt des non-usagers à posséder les documents. Cependant, une communication externe plus développée pourrait lui être bénéfique. La BVCF pourrait par exemple mettre en avant la possibilité qu'elle offre la consultation des documents accompagnée de conseils de professionnels, avant d'éventuellement les acheter dans le commerce. A plus grande échelle, le fait qu'Internet « prenne le dessus » sur la bibliothèque et qu'un grand nombre de non-usagers n'éprouve aucun intérêt pour les bibliothèques prouve que proposer une plus-value et une diversification en termes d'offre ou de service est indispensable. Pour ceci, comme le désire la majorité des non-usagers (55%) (Q6 non-usagers), la BVCF pourrait alors aller à la rencontre des non-usagers en proposant encore davantage d'actions hors les murs. L'intégration de nouveaux espaces (espace dédié aux discussions, aux rencontres et à l'apprentissage) seraient également de bonnes plus-values. Finalement, l'assouplissement des horaires (le soir et le dimanche par exemple) et la présence d'éléments facilitant l'emprunt et le retour de documents (bornes RFID, boîtes de retour) permettrait sans doute à de nouveaux publics de fréquenter la BVCF.

En 2006, Olivier Moeschler (2006) a conduit, en collaboration avec la HEG, une enquête sur les non-usagers des Bibliothèques municipales à Genève. Cette enquête s'interroge également sur les raisons de non-fréquentation de ce public, sur le rapport qu'il entretient avec les livres et la lecture ainsi que sur la question de l'image des bibliothèques. Nous trouvons intéressant d'effectuer un parallèle avec ces données afin de relever les similitudes et les divergences avec les résultats de notre travail effectué neuf ans plus tard.

Nous pouvons constater que le passage à l'ère de la dématérialisation n'a pas changé l'importance de la possession de documents - notamment sur support papier - éprouvée par les individus. En effet, l'enquête de 2006 précise que certains individus perçoivent la possession de livres comme « culture indestructible », « pérennité » ou encore « patrimoine » et qu'elle représente une raison importante de non-fréquentation. Comme mentionné ci-après (cf. chap. 8.2.2.4) et comme le relève aussi l'enquête de 2006, la lecture est très pratiquée, autant par les usagers que les non-usagers. Cependant, l'enquête précise également que « malgré le fait que les gens lisent beaucoup, cela ne fait pourtant pas d'eux de grands utilisateurs de bibliothèques municipales ».

Elle relève également certaines raisons de non-fréquentation que nous n'avions pas intégrées à notre propre enquête, telles que la pratique d'autres activités ou le fait d'avoir terminé sa formation et de « ne plus avoir besoin de se rendre en bibliothèque ». Le manque de temps ainsi que l'incompatibilité des horaires de la bibliothèque avec celui des non-usagers se retrouve, dans l'enquête d'Olivier Moeschler, parmi les premières raisons de non-fréquentation. Dans notre cas, celles-ci ont également été évoquées mais ne représentent pas les raisons les plus importantes (7% et 10%). L'implication d'Internet dans les raisons de non-fréquentation n'est mentionnée que brièvement par l'enquête de 2006, et ne semble pas en être un facteur déterminant contrairement à notre enquête actuelle (rappelons qu'à cette époque, l'accès à Internet n'était pas autant démocratisé qu'aujourd'hui). Comme l'indiquent les propos d'Olivier Moeschler, l'image des bibliothèques joue un rôle relativement important dans la non-fréquentation. En effet, celles-ci renvoient souvent à des « ennemis symboliques » (représentations négatives) (Moeschler 2006). Ces images n'ont pas été évoquées par nos répondants, que ce soit dans les raisons de non-fréquentation (Q4 non-usagers) ou dans les associations avec le mot « bibliothèque ». Nous ne pouvons cependant pas affirmer l'absence de ces « ennemis symboliques » dans l'imaginaire des répondants. En effet, il est possible que ceux-ci ne les aient pas mentionnés explicitement par simple crainte par exemple. Néanmoins, dans les 12% de répondants

n'éprouvant aucun intérêt pour les bibliothèques, nous avons le clair souvenir qu'une majorité ont ajouté (notamment oralement) qu'ils n'aimaient pas lire. La question de l'image se rapporte ici au fait que cette majorité n'associe la bibliothèque qu'aux livres et non aux autres supports ou services qu'elle propose. Une communication valorisant ces derniers aurait sans doute une influence positive sur l'imaginaire des individus qui auraient peut-être davantage tendance à fréquenter la BVCF.

Finalement, l'enquête de 2006 relève un facteur qu'il est difficile de traduire en réponses prédéfinies, comme il en a été le cas dans nos enquêtes. Celui-ci représente les « trajectoires de vie des individus ». Effectivement, chacun a ses propres habitudes quotidiennes (hobbies, lieux fréquentés, horaires, etc.) qui ne prennent pas forcément en compte la fréquentation des bibliothèques. Naturellement, cette trajectoire inclut des changements, notamment de styles de vie.

« Ce changement est souvent l'entrée dans la vie professionnelle: un certain nombre de répondants ont d'ailleurs explicitement renvoyé au fait qu'ils n'avaient « plus besoin » d'aller en bibliothèque ».

(Moeschler 2006)

Dans notre cas, cette « trajectoire de vie » des non-usagers est difficile à cerner du fait de la contrainte des répondants à devoir utiliser des réponses préparées par nos soins. Cependant, nous pouvons tout de même l'entrevoir par les réponses telles que « je fréquente une autre bibliothèque » (10%), « les horaires de la BVCF ne me conviennent pas » (10%) ou « je ne trouve pas le temps d'aller en bibliothèque » (7%).

Pour conclure, nous pouvons relever les points communs aux deux enquêtes en question. La principale similitude se trouve dans l'importance de la possession des livres ainsi que dans leur « aspect papier ». La différence majeure est représentée par l'intégration de l'utilisation d'Internet dans les raisons de non-fréquentation des non-usagers. Finalement, la question de l'image des bibliothèques est, selon nous, une constante méconnue des non-usagers constituant souvent un des motifs principaux de leur non-fréquentation.

8.2.2.3 Rôle du bibliothécaire

Les usagers apprécient que les bibliothécaires sont disponibles dans les rayons et pas uniquement derrière le guichet du prêt. Ils écoutent volontiers leurs conseils pour réaliser des recherches et souhaiteraient utiliser la RFID, qui leur permettrait de gagner en autonomie.

94 usagers ont donné une réponse à la question concernant la manière de s'adresser aux bibliothécaires (Q7 usagers). Plusieurs réponses étaient possibles. Une grande majorité (48% des réponses totales, correspondant à 46 usagers) déclare le faire au

bureau d'information, et 34% (soit 32 réponses) au bureau de prêt. 15% (14 réponses données) préfèrent entrer en contact avec les professionnels lorsque ceux-ci sont dans les rayons. Seuls 2% (2 réponses) des répondants préfèrent s'adresser aux bibliothécaires par e-mail.

Nous pouvons alors constater que pour une majorité d'utilisateurs, les bureaux d'information et de prêt sont un réflexe et demeurent importants, mais également que le nombre d'individus s'adressant de manière spontanée aux bibliothécaires dans les différents espaces de la bibliothèque n'est pas négligeable.

Les non-utilisateurs avaient la possibilité de mentionner « un guichet d'information générale et d'aide à la recherche » comme élément qui pourrait les faire (re)venir à la BVCF (Q7 non-utilisateurs). Précisons ici que la BVCF est déjà dotée d'un tel service. Toutefois, nous avons tenu à ce que cette variable figure dans notre questionnaire, car notre mandant nous a fait part de son hésitation quant à la pertinence d'offrir un tel guichet physique à l'ère du tout numérique. 10 répondants ont choisi cette proposition (plusieurs réponses étaient possibles) et 4 d'entre eux l'ont choisie comme motivation première pour venir en bibliothèque. On remarque que le service d'information physique est moins plébiscité par les non-utilisateurs que par les utilisateurs. En revanche, 49 utilisateurs (soit 49% des 99 réponses obtenues) et 52 non-utilisateurs (soit 54% des 97 réponses obtenues) sont favorables à l'introduction d'un service de référence en ligne (Q8 utilisateurs et Q9 non-utilisateurs). Nous pouvons en déduire que ces deux publics apprécieraient bénéficier d'un tel service en ligne mais privilégient le contact direct avec les professionnels.

98 utilisateurs interrogés ont répondu à la question concernant l'introduction de la RFID (Q5 utilisateurs). 57% d'entre eux y ont répondu favorablement. En revanche, 41% déclarent ne pas vouloir d'une telle technologie. Bien que la majorité des utilisateurs se montre intéressée par la RFID, il est important de tenir compte des 41% désireux de continuer à utiliser le service traditionnel du prêt et retour.

Une attention particulière doit être portée sur la différence entre l'acceptation et l'utilisation de cette technologie. Il est possible que les répondants favorables l'aient été du fait que ce service est nouveau, gratuit et sans engagement. Il n'y a donc aucune garantie qu'ils l'utilisent une fois installé. Il serait alors pertinent de faire la promotion des avantages de cette technologie, d'accompagner les utilisateurs dans sa manipulation et de prendre en compte le temps d'adaptation à cette nouveauté. Dans ce cas, il est envisageable d'introduire des bornes RFID, tout en conservant une partie des ressources humaines pour la tâche du prêt.

65 usagers se sont prononcés au sujet des tâches auxquelles les bibliothécaires devraient s'atteler (Q6 usagers). 85% (soit 55 répondants) d'entre eux estiment que les bibliothécaires devraient fournir davantage de conseils. Plus précisément, 25% (soit 16 répondants) ont choisi les conseils de lecture et 60% (soit 39 répondants) l'aide à la recherche d'information. Le fait que plus d'un tiers des personnes interrogées n'a pas répondu à cette question indique que la tendance n'est peut-être pas totalement représentative de la réalité. A noter qu'un usager a profité de cette question pour ajouter que si les bibliothécaires ne faisaient plus de prêt, ils devraient davantage aider à la recherche en se spécialisant dans différents domaines. Un autre répondant a déclaré qu'il aimerait avoir la possibilité d'obtenir de l'aide concernant le fonctionnement de certaines technologies. Il propose alors qu'un bibliothécaire soit préposé à un tel service.

A la question de la plus-value des bibliothèques (Q9 usagers), on constate que 10 des 89 répondants (ce qui correspond à 11% des réponses) y ont aussi désigné l'occasion d'obtenir des conseils de professionnels. Il faut cependant savoir que chacune des autres propositions de réponses a également suscité l'intérêt d'une dizaine de personnes.

Globalement, on constate que les compétences des bibliothécaires en matière de conseil et de recherche sont chères aux usagers. Le contact humain offert est un point fort de la BVCF. L'automatisation de certaines tâches pourrait dans un premier temps effrayer les usagers. Mais cela rendraient ensuite les bibliothécaires plus disponibles pour l'échange de connaissances et de conseils.

8.2.2.4 Évolution des pratiques culturelles

Avec la démocratisation d'Internet (possibilités de lire, d'écouter et de télécharger en ligne, etc.) et l'avènement de nouveaux supports de lecture (tablettes, liseuses, etc.), les usagers des bibliothèques sont de moins en moins nombreux. Leur intérêt pour la culture n'a pas changé mais leurs pratiques ont évolué. Les usagers et les non-usagers attendent de la bibliothèque une plus-value par rapport à l'offre d'Internet.

Étant donné que notre travail représente une enquête ponctuelle, nous ne pouvons malheureusement pas vérifier l'évolution des pratiques culturelles des usagers et des non-usagers de la BVCF. Cependant, nous pouvons constater certaines tendances, différences et similarités dans les pratiques culturelles de ces deux publics.

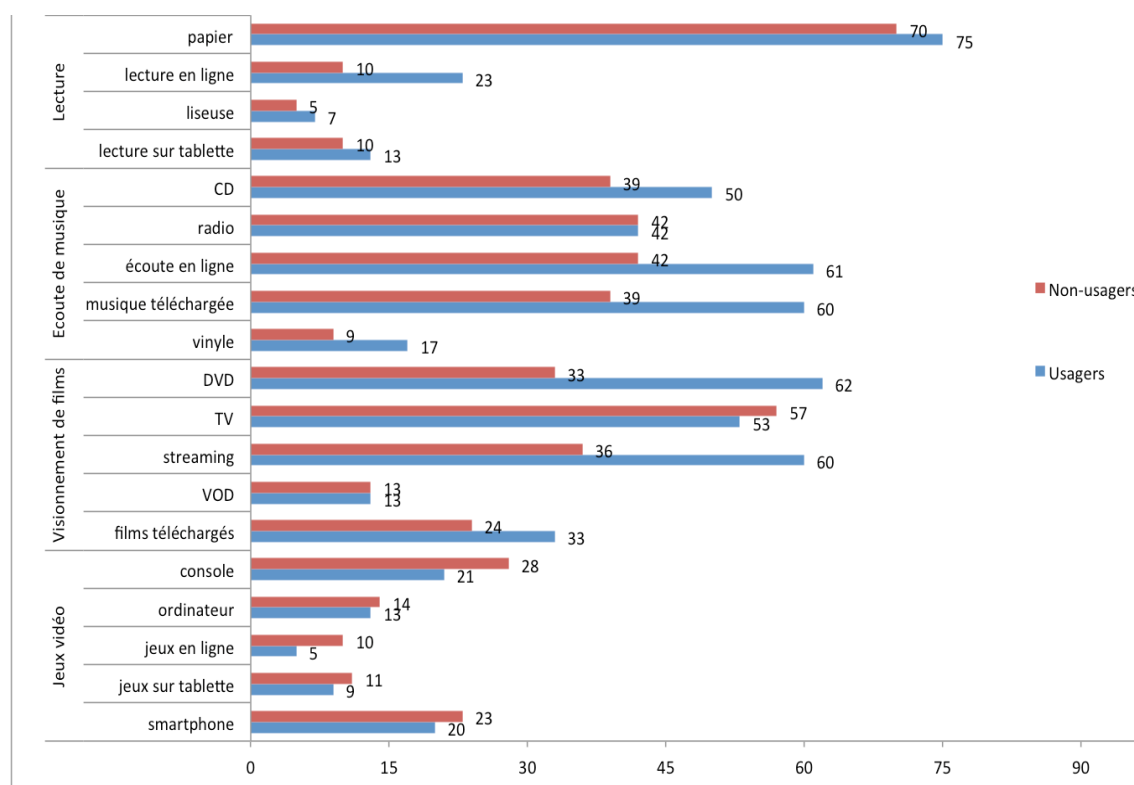
D'abord, les pratiques de lecture diffèrent légèrement. 86 usagers contre 79 non-usagers affirment lire dans le cadre de leurs loisirs, que ce soit des romans, des documentaires ou encore des journaux (Q20 usagers et Q10 non-usagers). Ensuite, 35 usagers jouent à des jeux vidéo, alors qu'ils sont 42 parmi les non-usagers à avoir de

telles pratiques (Q26 usagers et Q16 non-usagers). Enfin, les chiffres sont quasiment équivalents en ce qui concerne la musique et les films (Q22, Q24 usagers et Q12, Q14 non-usagers). En effet, 97 usagers et 96 non-usagers écoutent de la musique. En parallèle, 91 usagers et 92 non-usagers déclarent regarder des films, de fiction ou non.

En bref, on remarque que, sur la question des pratiques culturelles, les usagers et les non-usagers se ressemblent. S'accorder avec les pratiques culturelles des répondants pourrait contribuer à fidéliser les usagers et attirer des usagers potentiels.

Si l'on se penche sur les supports les plus répandus dans les pratiques culturelles des publics interrogés, nous remarquons également quelques divergences et similitudes entre eux (Q21, Q23, Q25, Q27 usagers et Q11, Q13, Q15, Q17 non usagers). Celles-ci peuvent être observées sur le graphique ci-dessous.

Figure 40 : Supports des pratiques culturelles des répondants (effectifs)



(Blanc, Voirol 2015)

A titre d'exemple, la lecture sur support papier séduit une grande majorité d'usagers (75) et des non-usagers (70). Concernant le visionnement de films, les non-usagers sont plus nombreux (57 contre 53 usagers) à regarder des films à la télévision et préfèrent ce support. En revanche, lorsqu'ils regardent des films, les usagers sont plus nombreux à les regarder en DVD (62 contre 33 non-usagers). Précisons ici que 9 ré-

pondants (usagers et non-usagers confondus) ont ajouté, en plus des supports proposés, qu'ils se rendaient fréquemment au cinéma. Les usagers mélomanes préfèrent écouter de la musique en ligne (sur des sites comme Youtube et Spotify) ou en la téléchargeant (respectivement 61 et 60 usagers ont choisi ces supports) (Q23 usagers). En revanche, les non-usagers plébiscitent autant l'écoute en ligne que la radio (42 répondants pour chacun de ces deux supports) (Q13 non-usagers). Quant aux jeux vidéo, les consoles puis les « smartphones » constituent les supports favoris chez les usagers comme chez les non-usagers (Q27 usagers et Q17 non-usagers).

Ces résultats démontrent que les pratiques culturelles « classiques » (la lecture, le visionnement de films et l'écoute de musique) sont ancrées de manière significative dans le quotidien des usagers et des non-usagers. Les supports « physiques » (livres, DVD et télévision) sont appréciés des répondants. Dès lors, il est préférable que la BVCF ne les délaisse pas. De plus, davantage d'écrans (TV ou tablettes) et des bornes en libre accès plairaient probablement aux usagers, puisqu'ils pourraient aisément y regarder des DVD ou y écouter de la musique.

On constate que le jeu vidéo, sans doute à cause de son utilisation plutôt récente par des publics plus divers, est une pratique moins répandue. Notons que les usagers semblent moins jouer aux jeux vidéo que les non-usagers. On peut en conclure que la BVCF a vu juste en intégrant des jeux vidéo à ses collections et peut légitimement espérer attirer un nouveau public. Peut-être qu'une communication plus développée et la mise en place d'animations autour de cette collection récente seraient profitables pour atteindre davantage de non-usagers amateurs de jeux vidéo.

La majorité des 15 non-usagers ayant affirmé ne porter aucun intérêt pour les bibliothèques (Q4 non-usagers) pratique tout de même des activités culturelles. Par exemple, parmi ces 15 répondants, 60% (9 répondants) lisent dans le cadre de leurs loisirs.

Tableau 3 : Pratiques culturelles des non-usagers ne portant aucun intérêt aux bibliothèques (effectifs)

	Lecture		Ecoute de musique		Visionnement de films		Jeux vidéo		
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
Je ne porte aucun intérêt pour les bibliothèques	Oui	9	6	14	1	14	1	6	9
	Non	70	15	82	3	78	7	36	48
Total		79	21	96	4	92	8	42	57

(Blanc, Voirol 2015)

Après avoir observé les pratiques culturelles des usagers et des non-usagers (dont les supports pourraient d'ailleurs être intégrés à la BVCF), intéressons-nous à la question de la plus-value des bibliothèques, notamment par rapport à l'offre d'Internet.

A la question destinée aux usagers (Q9 usagers), plusieurs réponses étaient possibles et 65 ont été à dénombrer. La plus-value la plus sélectionnée par les usagers est « la présence de supports physiques », choisie par 42% des répondants (soit 27 réponses). 14% des répondants (soit 9 réponses) estiment que la plus-value d'une bibliothèque par rapport aux nouvelles technologies correspond à « des informations pas forcément présentes sur Internet ». En outre, il est intéressant de savoir que 23% des usagers répondants (soit 15 réponses) estiment que la plus-value de la bibliothèque est le fait qu'elle offre un lieu d'échange, un lien social. Dans le même ordre d'idées, 12 usagers (sur 100 répondants) ont affirmé qu'ils venaient à la BVCF pour y faire des rencontres ou pour y discuter (Q3 usagers). Ces dernières réponses indiquent que le concept de troisième lieu coïncide déjà avec les habitudes ou les souhaits de certains usagers.

Ensuite, nous savons que 17 des 100 non-usagers répondants ne fréquentent pas la BVCF car « grâce à Internet, ils n'ont plus besoin d'aller en bibliothèque » (Q4 non-usagers). C'est la raison pour laquelle il est dans l'intérêt des bibliothèques de savoir se démarquer. Plusieurs propositions de plus-values ont été soumises aux non-usagers (Q7 non-usagers) et nous nous sommes intéressées aux réponses de ces 17 non-usagers. Ces derniers désignent comme plus-values un soutien à la recherche d'emploi et un espace de petite restauration (6 répondants pour chaque proposition), suivies d'un espace multimédia et d'un atelier participatif (5 répondants pour chaque proposition).

Nous pouvons remarquer qu'un nombre conséquent de non-usagers voient la bibliothèque comme un lieu d'information dont ils n'ont aujourd'hui plus besoin, du fait de l'accès à Internet. Pour parer à cette vision, la BVCF pourrait par exemple intégrer des services de type physique comme un espace multimédia ou de petite restauration, ou simplement la possibilité d'accéder à des supports tangibles. Cela permettrait probablement de fidéliser les usagers et d'attirer des non-usagers. L'aspect humain et les formations, tels des ateliers participatifs, sont également importants. La bibliothèque est perçue comme la possibilité de rencontrer, d'échanger et de bénéficier de l'attention de spécialistes dans les tâches documentaires.

8.2.2.5 Espaces et activités

Les non-usagers ne fréquentent pas les bibliothèques car ils considèrent ce lieu comme austère et les collections comme désuètes. Certains d'entre eux en ont peur car il s'agit pour eux d'un lieu de Culture réservé à une élite. De ce fait, ils ne se sentent pas légitimés à entrer dans l'institution. Ils sont impressionnés par le nombre de livres et découragés par le manque d'espaces dédiés à une autre pratique que celle de la lecture.

A la question concernant le premier mot venant à l'esprit en pensant aux bibliothèques (Q1 non-usagers), 74% des 97 non-usagers répondants (soit 72 non-usagers) dit penser avant tout au terme « livre(s) ». Ceci va dans le sens de notre hypothèse. L'image des bibliothèques est restreinte à celle du livre et ne s'étend pas aux autres supports et aux services qu'elles proposent.

Cependant, contrairement à l'hypothèse émise, une minorité fait part d'un terme clairement négatif. En effet, comme mentionné supra, les catégories « sentiment négatif » et « désintérêt » ne comprennent chacune qu'une seule réponse. Le nombre de non-usagers ayant répondu comme raison de non-fréquentation (Q4 et Q5 non-usagers) « je ne m'y sens pas à ma place » n'est quant à lui pas significatif (car cette raison a été choisie par un seul non-usager).

Nous pouvons en conclure que les bibliothèques, et par extension la BVCF, véhiculent une image qui ne correspond aujourd'hui plus à la réalité. En parallèle, on constate que cette image n'est pas le principal frein à la venue des non-usagers.

Parmi les potentielles nouveautés proposées (Q8 non-usagers), le service d'aide dans les démarches de recherche d'emploi est la nouveauté la plus désirée (36 réponses sur 100). S'ensuit l'espace de petite restauration (22). Les ateliers participatifs et un espace multimédia ont tous les deux été plébiscités par 12 non-usagers.

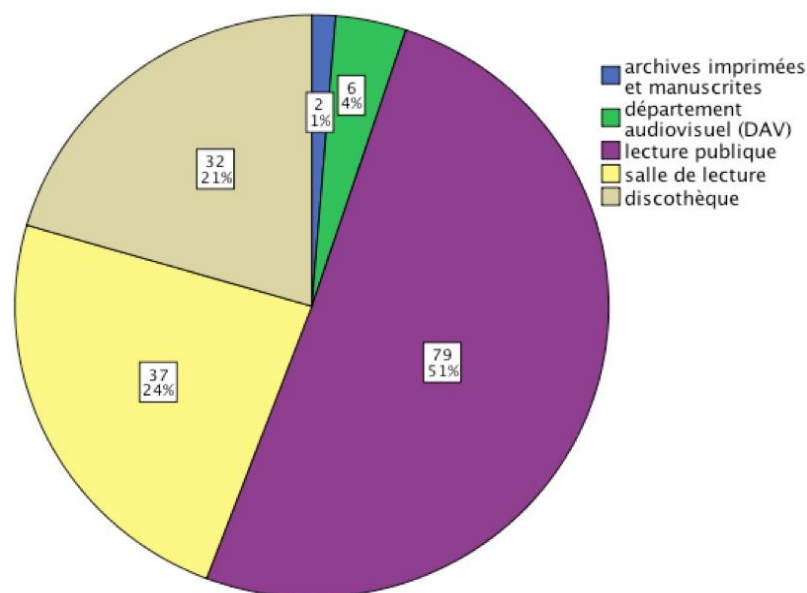
Les usagers, quant à eux, ont été 84 à donner une réponse à la question concernant l'introduction de nouvelles activités (Q19 usagers). Les formations en groupe et un service de soutien à la recherche d'emploi sont les propositions d'activités qui ont été les plus appréciées (chacune ayant été choisie par 26 soit 31% des répondants). Vient ensuite les tournois de jeux vidéo (15 usagers soit 18%), les ateliers participatifs (10 usagers soit 12%) et enfin les formations individuelles et personnalisées (7 usagers soit 8%). A noter qu'en répondant à cette question, un usager a fait part de son souhait de pouvoir suivre des présentations d'auteurs et des lectures à la BVCF, et qu'un autre a déclaré que des débats organisés au sein de la bibliothèque seraient les bienvenus.

Nous pouvons en déduire que l'introduction d'un service de soutien à la recherche d'emploi, par exemple sous forme d'atelier participatif, profiterait énormément à la BVCF. De plus, des espaces multimédia et de petite restauration (c'est-à-dire un développement du coin cafétéria actuel) seraient l'occasion d'attirer des non-usagers et de leur offrir, de même qu'aux usagers actuels, la possibilité de se détendre, d'échanger et d'apprécier la bibliothèque. Un autre moyen de réunir les usagers de la bibliothèque et d'attirer les non-usagers de manière originale et ludique serait d'organiser des tournois de jeux vidéo. Ceux-ci pourraient se dérouler à proximité d'un des lieux mentionnés ci-dessus. Afin que la BVCF puisse rayonner à l'extérieur, de tels tournois pourraient se faire en collaboration avec d'autres institutions.

Les usagers ne fréquentent que les espaces de la BVCF qu'ils connaissent et ne « voient » pas les autres espaces. Ce problème est notamment dû au cloisonnement de ceux-ci (par exemple par des étages différents) et au manque de communication ou de mise en valeur. Seule une partie des usagers utilise différents espaces et connaît la totalité de ceux-ci.

Après avoir observé les résultats de la question portant sur la fréquentation des espaces de la BVCF (Q10 usagers), il s'avère que la première partie de notre hypothèse est confirmée. Comme le graphique suivant le montre, 79 usagers utilisent l'espace « lecture publique ». Ainsi, celui-ci correspond à 51% de la fréquentation de tous les espaces de la BVCF. Il est plutôt surprenant de constater que la discothèque est moins fréquentée que la salle de lecture. En effet, 37 usagers (24%) affirment utiliser la salle de lecture, alors que 32 (21%) fréquentent l'espace musique. Les espaces des archives imprimées et manuscrites et le DAV ne sont utilisés que par une minorité des usagers.

Figure 41 : Utilisation des espaces (effectifs et pourcentages)



(Blanc, Voirol 2015)

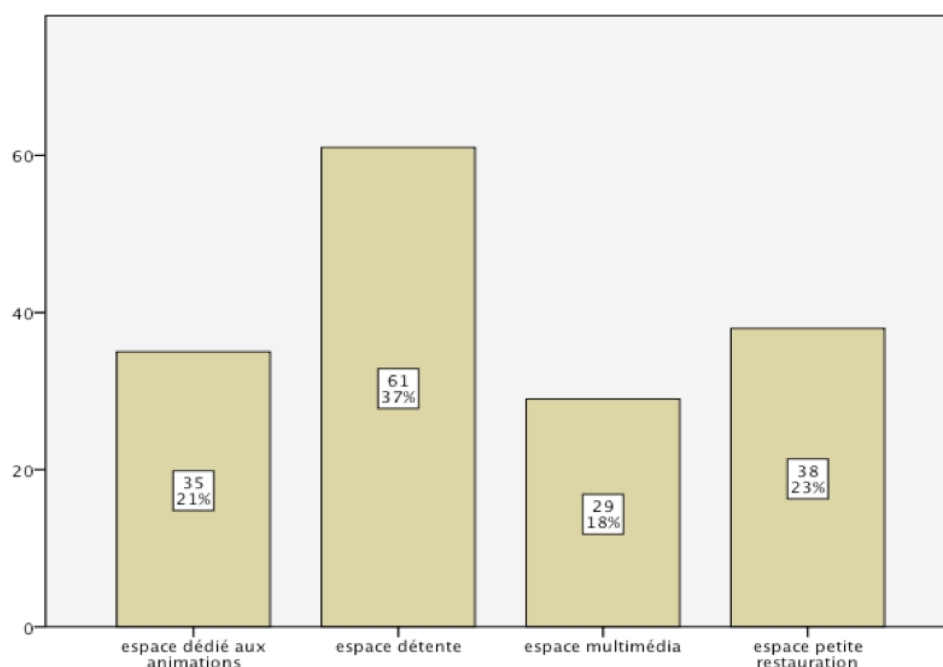
En étudiant les résultats de la question portant sur la connaissance de ces espaces (Q12 usagers), on peut supposer que leur faible fréquentation est due au fait qu'ils restent inconnus d'un nombre important d'usagers. En effet parmi les 41 usagers répondants qui ne connaissent pas tous les espaces de la BVCF (Q11 usagers), 85% (35) ignorent l'existence de la zone consacrée aux archives imprimées et manuscrites. Le DAV est un espace que 78% (32) de ces répondants ne connaissaient pas. Quant à la discothèque et à la salle de lecture, 27% (11) et 20% (8) ignoraient qu'elles sont à leur disposition.

Si la BVCF souhaite que ses usagers fréquentent davantage tous les espaces de l'institution, il serait pertinent d'améliorer la promotion de ces zones et la visibilité de leurs collections. Afin d'éviter que la discothèque ne soit utilisée que par une petite partie des usagers, il serait judicieux de redynamiser les animations actuelles et d'intégrer les collections de cet espace au reste de la bibliothèque. Ces actions devraient paraître de manière attractive et régulière sur Internet (site web et Facebook). De plus, délimiter clairement les espaces destinés aux usagers et les zones de « back-office » favoriserait la circulation des usagers dans la BVCF.

Les usagers désirent que l'accès aux différents types de supports multimédia (DVD, CD, jeux vidéo, etc.) soit simplifié et que tout soit rassemblé au sein d'un même espace. L'ambiance et l'agencement de celui-ci doit être convivial et agréable.

95 usagers ont donné une ou plusieurs réponses à la question portant sur l'intégration d'un nouvel espace (Q13 usagers). En tout, 163 réponses ont été données. Comme le montre le graphique ci-dessous, l'espace rencontrant le plus de succès est l'espace détente. Il a été cité par 61 usagers, ce qui représente 37% des réponses. Bien qu'il ne représente pas l'espace favori, 29 usagers (soit 18% des réponses) seraient intéressés par un espace multimédia. Ceci n'est pas négligeable, puisque cela correspond à un peu moins d'un tiers des répondants. Si l'on observe encore les chiffres concernant les deux autres espaces proposés, il est clair que ceux-ci ne doivent pas être prétérités, car ils suscitent l'intérêt de respectivement 35 et 39 usagers (soit 21% et 23% des réponses).

Figure 42 : Avis des usagers sur de nouveaux espaces (effectifs et pourcentages)



(Blanc, Voirol 2015)

Comme chacun des espaces proposés semble être relativement plébiscité par un certain nombre d'usagers, l'idéal serait de concevoir différents espaces mêlant les caractéristiques des quatre propositions de notre questionnaire. On pourrait imaginer réaménager la BVCF en intégrant un espace à l'ambiance détendue où les usagers auraient la possibilité de se restaurer modestement. En outre, ses usagers auraient accès à des documents sur différents types de supports et la possibilité de participer à des animations, des ateliers ou des formations. En parallèle, un espace multimédia pourrait également proposer, d'une

autre manière et dans une autre ambiance, un agencement confortable et accueillir des animations. La différenciation de ces zones permettrait d'accueillir des publics différents.

8.2.2.6 Nouvelles technologies

Une partie des usagers est réfractaire à l'idée d'intégrer des nouvelles technologies au sein de la bibliothèque qui représente, à leurs yeux, un lieu traditionnel de savoir. Si la BVCF offre davantage de services en lien avec les nouvelles technologies, une majorité d'usagers ne fréquentera plus la bibliothèque, alors qu'une minorité perpétuera son utilisation et que de nouveaux individus fréquenteront la bibliothèque.

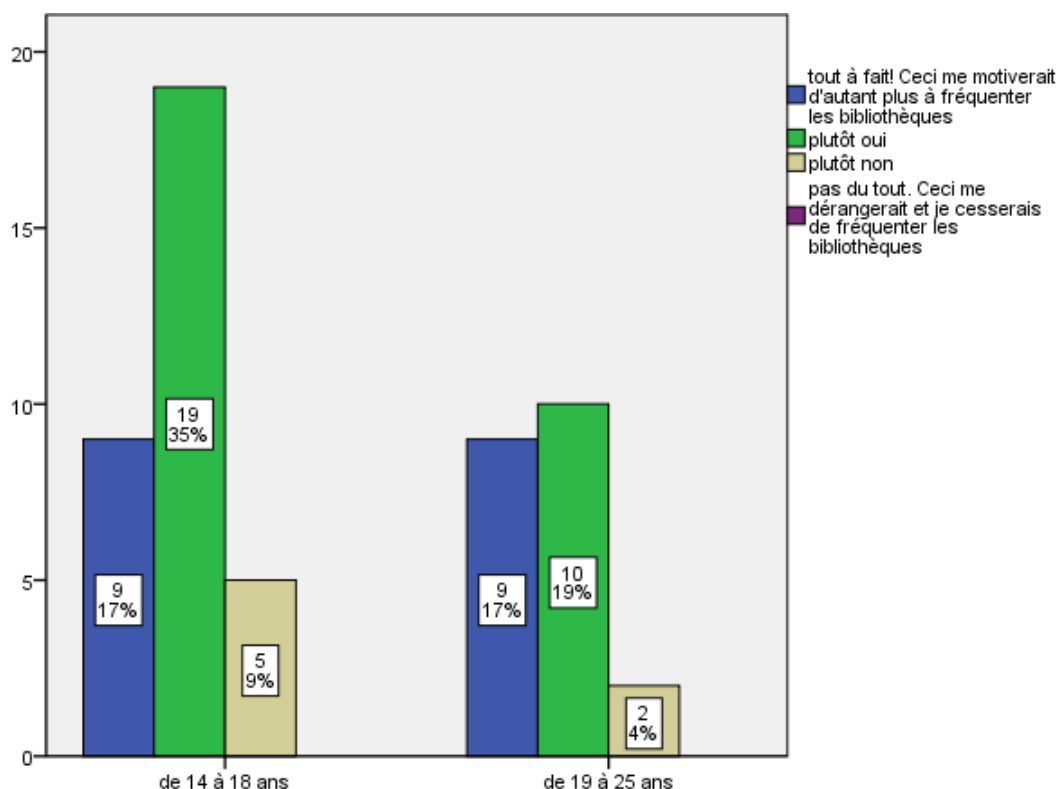
Une grande majorité des usagers de la BVCF est encline à l'intégration de nouvelles technologies (Q17 usagers). En effet, la réponse « plutôt oui » quant à l'introduction de ces nouvelles technologies a été choisie par 55 usagers répondants sur 100. Pour 27 d'entre eux, ces nouvelles technologies les motiveraient d'autant plus à fréquenter la BVCF. Au contraire, 16 répondants ont répondu « plutôt non » et une seule personne est totalement contre. Il faut également savoir que certains répondants, usagers et non-usagers insistent sur le fait que les technologies ont leur place en bibliothèques, à condition qu'elles ne deviennent pas « envahissantes ». Selon eux, la BVCF « doit rester un lieu de recherche, de livres et de connaissance ». Elle ne doit pas devenir « une iPodthèque ».

Les usagers âgés de 14 à 25 ans sont globalement très intéressés par l'introduction de nouvelles technologies. Effectivement, 18 des 54 jeunes répondants (soit 34%) seraient d'autant plus motivés à fréquenter la BVCF et 29 (soit 54%) seraient plutôt enclins à y introduire ces technologies. Selon les données de la partie concernant les profils des usagers, l'introduction d'un espace multimédia (Q7 non-usagers) serait appréciée par le public jeune non-usager.

Nous pouvons alors ici nuancer les propos de François Hainard (2007), qui sont les suivants :

« [...] il nous semble logique de conclure sur le constat que les usagers de la BVCF ne désirent pas voir leur bibliothèque se muer en médiathèque ».

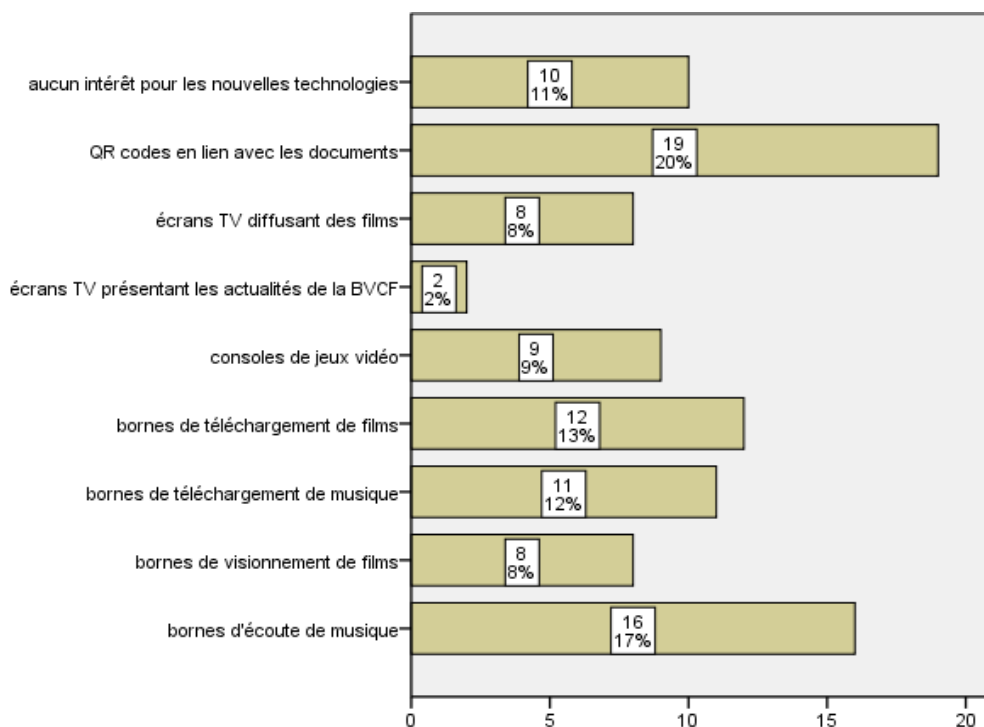
Figure 43 : Avis des jeunes usagers sur la légitimité des nouvelles technologies en bibliothèque (effectifs et pourcentages)



(Blanc, Voirol 2015)

Parmi les nouvelles technologies proposées dans notre questionnaire (Q15 usagers), les « QR codes » sont les plus plébiscités par l'ensemble des usagers (19 répondants sur 95, soit 20%). L'intégration de bornes d'écoute de musique numérique (autre que les bases de données) est également souhaitée par 16 usagers (17%). Les bornes de téléchargement de musique et de films les suivent de près (11 soit 12% et 12 soit 13%). L'intérêt pour des consoles de jeux vidéo est également à relever puisque 9 usagers (soit 9%) ont choisi cette réponse. De manière générale, 10 personnes ne portent aucun intérêt pour ces nouvelles technologies.

Figure 44 : Préférences des usagers pour les nouvelles technologies (effectifs et pourcentages)



(Blanc, Voirol 2015)

Nous pouvons déduire de ces données qu'un espace multimédia regroupant différents types de nouvelles technologies (principalement des « QR codes » et diverses bornes) serait de manière générale apprécié par les usagers et les non-usagers, en particulier par les jeunes. Quelques tablettes pourraient également être mises à disposition, afin de permettre plusieurs pratiques sur le même support. Pour favoriser la compréhension et l'adaptation de certains usagers à ces nouvelles technologies ainsi que pour attiser la curiosité d'autres, il serait opportun de proposer des actions de médiation culturelle. L'avantage d'un tel espace « clos » serait de garder une place privilégiée aux offres, services et supports traditionnels des autres espaces.

8.2.3 Remarques faites par les répondants

A la fin de chaque questionnaire, les répondants avaient l'occasion de s'exprimer librement dans l'espace « remarques ». Les 26 personnes ayant profité de cette opportunité ont émis des arguments en faveur ou contre la modernisation de la BVCF et des bibliothèques. Leurs remarques étant formulées clairement, nous n'avons pas eu de doute quant à leur sens. Elles ont alors été rassemblées sous la forme d'un schéma heuristique, présenté en annexe VII. Ce schéma comporte deux parties: celle de

gauche reprend les remarques des répondants n'adhérant pas à la modernisation, tandis que celle de droite recense les dires de ceux qui l'approuvent. Ces remarques sont contenues dans les rectangles bleus. La plupart de celles-ci n'ont été mentionnées qu'à une seule reprise. Les thèmes généraux abordés sont représentés dans les cercles violets.

Il ressort de ce schéma heuristique que le thème « image classique de la bibliothèque » s'oppose à celui d'« image moderne de la bibliothèque ». Le sujet des « nouvelles technologies » est abordé aussi bien par des répondants qui réprovent une modernisation que par ceux plébiscitant une évolution de la BVCF et des bibliothèques. Parmi ces derniers, certains ont affirmé qu'ils apprécieraient la conception d'un espace multimédia dédié aux jeunes usagers. De plus, ils souhaiteraient que la BVCF offre davantage de supports multimédias. Les personnes ne louant pas la modernisation de la BVCF réfutent pour une part l'introduction de technologies, estimant qu'elles n'y ont pas leur place. Une autre partie les accepte à condition qu'elles y occupent une place modeste. Ceux-ci privilégient les supports physiques, la « transmission traditionnelle du savoir » et le silence.

Les services hors les murs (cabines à livres, livres voyageurs) ont toute leur légitimité selon les personnes souhaitant la modernisation de la BVCF. Ils aimeraient davantage pouvoir en profiter.

On constate un point commun entre les deux « groupes ». Le côté humain est un élément à privilégier dans tous les cas. D'un côté, il est objet de crainte: l'intégration de NTIC pourrait le détériorer. D'un autre côté, il se retrouve dans la définition du troisième lieu que les personnes enclines au changement promeuvent. En effet, celles-ci ont mentionné des souhaits s'orientant vers le concept de troisième lieu (larges horaires, possibilité de manger, connaissances et compétences des usagers valorisées, etc.).

8.3 Critique

Nous pouvons émettre certaines critiques sur nos questionnaires, sur leur fonctionnement et sur la manière dont les personnes interrogées les ont perçus.

Phase préparatoire

La critique suivante est basée sur celle du concept de non-public que nous avons abordé dans le cadre du cours de Sociologie des publics et comportement informationnel, dispensé à la HEG par Olivier Moeschler (2015b).

Nous estimons que notre enquête est fondée sur une dimension arbitraire, dans la limite que nous avons fixée au terme « non-usagers ». Nous considérons que les individus entrant dans cette catégorie n'avaient, au moment de l'enquête, pas emprunté de document ni profité des offres et services de la BVCF dans les douze derniers mois. Ceci signifie qu'un individu ayant par exemple emprunté un livre treize mois plus tôt était tout de même assigné à cette catégorie sans réelle justification. De plus, le fait de s'adresser à des individus en les rendant conscients du fait qu'ils « appartiennent » aux catégories des usagers et des non-usagers leur a peut-être donné l'impression d'être « catégorisés » et qu'ils ne pourraient passer de l'une à l'autre. C'est ce qu'Olivier Moeschler nomme l'« essentialisme ». Dans le même sens, la « catégorie » de non-usagers peut être parfois perçue comme une déviance de la norme, de « ce qu'il faudrait être ». On appelle ceci la « normativité ». Finalement, lorsqu'une personne interrogée indiquait être usagère de la BVCF, nous avons considéré cette information comme telle. Cependant, nous n'avons pas pris en compte de données qualitatives concernant l'utilisation de la bibliothèque. En effet, une personne peut emprunter des ouvrages non pas pour elle mais pour un proche. Elle est alors catégorisée en tant qu'utilisateur sans l'être réellement.

Un autre point critique part du fait que nous n'avons auparavant jamais effectué d'enquête ni de questionnaire. De ce fait, malgré la documentation consultée sur les techniques de rédaction et d'analyses de données de questionnaires, il nous était difficile, lors de la rédaction des questionnaires, de nous projeter à l'étape de leur analyse. Effectivement, les questions ainsi que les réponses d'un questionnaire doivent être pensées à l'avance en fonction du type de résultats attendu. Dès le départ, ceci a nécessité de notre part une réflexion importante et nous nous y sommes reprises plusieurs fois avant de parvenir à des résultats satisfaisants.

Quelques accrocs sont également survenus concernant la terminologie à utiliser dans les questions et les réponses prédéfinies des questionnaires. Ceux-ci s'adressant à des publics amateurs et non professionnels du monde bibliothéconomique, nous avons dû prendre garde à utiliser un vocabulaire vulgarisé sans qu'il ne soit trop généraliste (afin d'éviter les données inexploitable).

Finalement, nous sommes conscientes que les possibilités de réponses proposées étaient parfois imprécises. Cela a notamment été le cas lorsque nous abordions l'introduction de nouveaux éléments ou espaces à la BVCF. Par exemple, les individus peuvent faire référence à différents outils et types de services en pensant à la proposition « un soutien à la recherche d'emploi ». Cependant, notre but n'était pas d'identifier

leur vision de ces nouveaux services, mais de connaître leur position quant à leur intégration.

Exploitation des données

Lors du dépouillement des questionnaires, nous avons constaté qu'ils contenaient parfois des réponses préétablies inadaptées ou que des réponses manquaient, bien que nous les ayons fait tester auparavant. En effet, dans le cas de questions telles que l'introduction de nouveautés, nous nous n'avions pas prévu de réponse « aucun avis / intérêt ». Tel était également le cas pour la question des raisons de non-fréquentation concernant les non-usagers. Une partie de ceux-ci déclarait simplement ne pas avoir le temps d'aller en bibliothèque, alors qu'une autre disait n'y porter aucun intérêt et que celles-ci ne faisaient pas partie de leur « trajectoire de vie ». Lors de la saisie des données sur le logiciel SPSS, nous nous sommes alors permis de créer une nouvelle réponse intitulée « aucun intérêt » ainsi qu'une autre, « manque de temps ». Nous étions conscientes que nous ne suivions pas exactement le schéma de notre questionnaire mais nous souhaitions respecter au mieux les avis des répondants.

Nous avons également remarqué que certains répondants choisissaient plusieurs réponses lorsque les questions n'en requéraient qu'une seule. Ne sachant pas laquelle prévalait et souhaitant éviter toute fausse interprétation, nous avons décidé de ne prendre en compte aucune de ces réponses.

9. Recommandations

9.1 Introduction

Un des défis des bibliothèques du monde actuel est de voir les usagers s'approprier les espaces. La création de zones adaptées à leurs attentes et concordant avec leurs pratiques hétérogènes se révèle indispensable. Les usagers découvrent ainsi différents univers, aux ambiances et aux objectifs variés. Ils choisissent alors celui qui convient le mieux à leurs besoins afin qu'ils puissent s'y épanouir. C'est pour cette raison que nous développons la notion de « zoning » (cf. chap. 7.2.1.1) dans la proposition de réaménagement de la BVCF décrite ci-dessous. Celle-ci reprend le « four-space model ». L'aménagement de la BVCF est alors repensé selon les quatre espaces de ce concept et s'articule en différentes zones. En décrivant ces zones, nous listons les forces et les faiblesses qu'elles représenteraient pour les usagers, en termes de ressenti, d'impression, d'émotion et de motivation. Afin de localiser clairement ces zones dans les espaces actuels de la BVCF, des numéros leur sont attribués, suivis des étages où elles se situeraient (« 2, rez-de-chaussée »). Ces données se retrouvent dans les trois croquis représentant les trois étages principaux de la BVCF et figurant en l'annexe IX.

En plus de cette proposition de réaménagement, quelques recommandations globales en cas d'innovation en bibliothèque sont recensées.

La BVCF est libre d'appliquer ou non la proposition telle que décrite ci-après. Elle peut également décider de se focaliser sur des objectifs précis et ne retenir que quelques recommandations.

9.2 Que deviendraient les collections ?

Les zones seraient caractérisées par différentes fonctions et chacune d'elles comprendrait des collections spécifiques. Il nous a semblé pertinent de réorganiser le classement de la collection des documentaires. Nous proposons en effet que les documentaires soient classés par centres d'intérêts. Cette logique rend souvent la recherche plus intuitive pour les usagers. Elle les encourage alors à chercher par eux-mêmes, développe leur autonomie, leur procure un sentiment de satisfaction et favorise la sérendipité. Les centres d'intérêts suggérés nous ont été inspirés par ceux mis en place actuellement à la Bibliothèque Forum Meyrin (cf. annexe VIII). Dans notre cas, ils sont les suivants:

- philosophie, religion et société
- santé, bien-être, développement personnel

- pays, civilisation, environnement, nature
- formation et travail
- sciences et techniques
- vie pratique
- arts

Les CD feraient partie du centre d'intérêt des arts, plus précisément du domaine de la musique. Selon la CDU, l'indice de classification 78 leur serait alors attribué. Celui-ci pourrait être complété par l'indice de classification donné actuellement par la discothèque (spécification des genres musicaux). Ce système permettrait de regrouper tous les supports concernant un même domaine musical.

Quant aux autres collections disponibles à la BVCF, nous estimons que leur classement actuel conviendrait à notre proposition de réaménagement.

9.3 « Inspiration space »

Selon la définition de l'« inspiration space », la variété est un élément primordial pour favoriser l'inspiration des usagers. Cet espace se diviserait dans notre cas en cinq zones.

9.3.1 Zone La Chaux-de-Fonds

2, rez-de-chaussée

La BVCF consacrerait une zone à La Chaux-de-Fonds et au canton de Neuchâtel. Cet espace attiserait la curiosité des passants et leur procurerait d'une certaine manière un sentiment d'appartenance à la culture et à la communauté locale. Il se situerait à proximité de l'entrée de la bibliothèque. Il proposerait un choix de documents multisupports de fiction et documentaires en lien avec les régions en question. On y trouverait des flyers et des affiches faisant la promotion d'événements de la région, la collection de cartes et plans du canton, les documents en lien avec l'histoire, la culture et avec des personnalités du canton. La documentation neuchâteloise ainsi que la Bibliographie, la Filmographie et la Discographie neuchâteloises y seraient disponibles. Dans cette zone se trouverait également une vitrine d'exposition de pièces d'archives, issues des fonds d'archives imprimées. Les archives sonores du DAV y seraient valorisées via une borne d'écoute. Les photographies et les images animées y seraient encore promues par l'intermédiaire d'une table tactile.

Le contenu de la vitrine d'exposition devrait être renouvelé régulièrement selon une thématique. A l'occasion de chaque renouvellement, des animations auraient lieu. La

BVCF pourrait inviter des personnalités neuchâteloises, afin qu'elles y tiennent des conférences ou participent à des discussions sur la thématique en question.

Le décor de cette zone serait l'oeuvre d'un artiste local. Ce dernier réaliserait une fresque artistique et « branchée » en lien avec la région. Cela serait l'occasion pour les usagers de participer au vernissage de la zone La Chaux-de-Fonds, tout en assistant à une performance artistique.

9.3.2 Zone « éphémère »

8, premier étage

La zone « éphémère » aurait pour objectif d'engendrer la surprise des usagers. La fonction, l'ambiance et l'aménagement de cet espace varieraient selon leurs goûts et leurs envies. Ceux-ci seraient invités à suggérer des thèmes et des ambiances, soit en s'adressant directement aux bibliothécaires, soit en inscrivant leurs propositions sur un tableau blanc suspendu à l'entrée de cette zone. Ce tableau inciterait les usagers à faire part de leurs suggestions spontanément. Ainsi, ils participeraient activement à la vie de la BVCF. En plus de leur procurer un sentiment d'importance, leur enthousiasme serait amplifié à l'idée de voir leurs souhaits se réaliser. Il pourrait par exemple s'agir d'un espace détente, d'un espace dédié à des ateliers ou encore d'expositions thématiques d'ouvrages. Un des risques de la zone « éphémère » est le suivant: les changements réguliers effectués dans cette zone pourraient se révéler désamparants ou perturbants pour les usagers. C'est pour cette raison que les bibliothécaires devraient accompagner ces modestes réaménagements d'actions de médiation culturelles.

9.3.3 Zone fiction

4, rez-de-chaussée

La zone fiction accueillerait les collections de fiction (romans francophones, en langues étrangères, en grands caractères, audio) classées par auteur avec des étiquettes distinctives pour indiquer leur genre de littérature. Ces collections seraient mises en valeur grâce à quatre meubles de rangement permettant également de présenter les documents par leur couverture. Cela encouragerait la découverte de nouveaux ouvrages. Par leur présentation, les documents pourraient également habiller l'espace et les murs. En outre, deux OPAC y seraient disponibles.

Cette zone serait « prolongée » extra-muros et sur Internet afin de placer la bibliothèque dans la « trajectoire de vie » des individus, d'attiser leur curiosité et de favoriser la découverte. Des distributeurs de documents seraient disponibles dans différents lieux de passage et de fréquentation du centre-ville dans le but de permettre une ac-

cessibilité permanente à une partie des collections de la bibliothèque. De plus, une rubrique de conseils de lecture créée par les bibliothécaires sur le site web ou sur la page Facebook de la BVCF serait mise en place.

9.3.4 Zone « aérienne »

7, premier étage

La zone « aérienne » correspondrait à un espace détente qui se situerait dans une aire calme de la bibliothèque. Ses objectifs seraient de favoriser l'évasion, le confort et la sérénité. De ce fait, l'accent serait moins mis sur les collections que sur l'aménagement et l'ambiance.

Les usagers seraient libres d'y emmener les documents de leur choix pour les consulter dans cette atmosphère particulière, ou simplement de s'y relaxer. De plus, une étagère et un bac présenteraient des documents coups de coeur des bibliothécaires et des « packs découvertes » tous supports. Trois liseuses seraient disponibles et les usagers auraient la possibilité de charger leurs propres liseuses via une borne contenant des eBooks. Finalement, la possibilité d'écouter des livres audio ou de la musique serait également offerte aux usagers grâce à deux fauteuils reliés à des tablettes et équipés de casques.

Une modeste artothèque, dont les oeuvres seraient empruntables, serait également intégrée à cette zone. Un partenariat avec le Centre de culture ABC, le Club 44 ou le Musée des beaux-arts pourrait être créé. Ces institutions chaudes-fonnières fourniraient des affiches, des photographies et des tableaux issus de leurs fonds d'archives ou collections. Ceci offrirait à la BVCF l'occasion de mettre en valeur le patrimoine de la région tout en décorant cette zone. Ce partenariat permettrait simultanément à ces institutions de rayonner encore davantage hors de leurs murs.

Afin de « désacraliser » l'image de la bibliothèque, les usagers seraient libres de s'installer dans deux autres fauteuils, sur cinq poufs, voire sur un lit à baldaquin, et d'adopter des postures décontractées. Ils pourraient alors s'isoler tout en se trouvant dans un espace collectif. L'ambiance « aérienne » de cette zone serait accentuée par des couleurs pastel, différentes intensités et tons de lumière ainsi que par la diffusion de musique d'ambiance selon le moment de la journée. Des voiles blancs seraient suspendus au plafond, des citations orneraient les murs, le mobilier serait sobre et les matières composant cet espace seraient diverses et agréables.

Une à deux fois par mois, des siestes poético-musicales et des soirées contes y seraient organisées.

9.3.5 Zone multimédia

6, rez-de-chaussée

Un accent particulier serait mis sur la conception d'une zone multimédia. Celle-ci serait ouverte à tous mais, de par son aménagement et son offre, s'adresserait plutôt au public jeune. Le but serait qu'il puisse s'y sentir bien, s'approprier les lieux et y créer une petite communauté.

Une partie des ressources de cet espace seraient des DVD de fiction, deux liseuses et des jeux vidéo. Un tourniquet accueillerait une sélection de livres de fiction, faite par les bibliothécaires. Cette sélection proviendrait non seulement du fonds adulte mais aussi de celui dédié aux adolescents. Un grand écran et une console de jeu « PlayStation 4 » (permettant également de lire des DVD) seraient à disposition du public. Ce dispositif serait utile lors d'animations comme des tournois de jeux vidéo ou encore des projections de films. A l'exception des DVD, les collections de cet espace ne seraient pas empruntables. Les usagers devraient y avoir accès en permanence lors de leur « séjour » dans la zone multimédia. Afin de regrouper ces différents supports, deux fauteuils-oeufs seraient chacun munis de casques et reliés à une tablette pour jouer à des jeux vidéo, lire des eBooks, visionner des films et écouter de la musique numérique (via la bibliothèque numérique « Naxos » ou via le service « Ziklibrenbib »). Un poste informatique serait à disposition afin de faire des recherches, étudier ou se divertir.

L'autre partie des collections serait consacrée à la musique. Elle se déclinerait sous plusieurs formes, afin que chacun trouve le support qui lui convient. Deux lecteurs mp3 (« iPods ») seraient à disposition, contenant chacun une liste de lecture différente créée par les bibliothécaires et fréquemment actualisée. Une table d'actualité musicale présenterait des documents de supports variés au sujet de la musique. Cette collection, extraite de la zone de performances, varierait régulièrement selon sa thématique, afin à la fois de plaire au public jeune mais aussi de lui faire découvrir de nouveaux horizons musicaux. Les usagers pourraient télécharger librement des films et de la musique numérique via une borne. Finalement, une partie des DVD et des jeux vidéo serait elle aussi en lien avec la musique.

Étant donné que cet espace prônerait l'échange et la convivialité, il en résulterait de l'animation. Afin que les usagers recherchant le calme puissent s'y épanouir, une mezzanine à l'ambiance tamisée serait mise en place, destinée principalement aux activités individuelles. Un hamac pourrait aussi accueillir un usager désirant se détendre ou se divertir. Deux tables basses seraient accompagnées de deux poufs géants (« Fat-

boy »¹⁷⁷ par exemple) et d'un matelas afin que chacun puisse s'y installer confortablement et se sentir « comme à la maison ». Ce mobilier facilement déplaçable permettrait aux usagers d'aménager la zone multimédia comme bon leur semble.

Des couleurs chatoyantes habilleraient l'espace. Une paroi serait faite de bois contreplaqué donnant la possibilité aux usagers de s'exprimer librement en y inscrivant ou dessinant ce qu'ils désirent. Une autre paroi serait adhésive afin qu'ils puissent coller et décoller des flyers, des dessins, etc. Un appareil photo Polaroid inciterait également les usagers à orner cette paroi de leurs photos. Dans le but de les en encourager, nous pourrions imaginer mettre en place un concours de « selfies » originaux. Une dernière paroi serait finalement décorée par les jeunes usagers lors la journée d'inauguration de l'espace multimédia. Un artiste local serait présent pour les épauler dans l'élaboration de leurs fresques. Nous pourrions imaginer que cette occasion se représente régulièrement afin de donner un autre visage à l'espace en question.

Les éléments précédents représentent des idées de notre part. Cependant, afin de concevoir un espace correspondant au maximum aux besoins et désirs du public adolescent, il serait judicieux d'organiser une journée de réflexion. Les bibliothécaires présenteraient à ce public des espaces qu'il est aujourd'hui possible de mettre en place dans les bibliothèques. Suivrait un moment lors duquel les adolescents pourraient laisser libre court à leur imagination en dessinant leur espace idéal, dont les éléments seraient par la suite repris pour son élaboration. Cet évènement permettrait aux jeunes usagers de se sentir impliqués dans la vie de la bibliothèque et serait l'occasion pour eux de se trouver sur un pied d'égalité avec les bibliothécaires. Tout ceci accroîtrait leur enthousiasme à fréquenter cet espace spécialement conçu pour eux.

Le public adolescent aurait la liberté de gérer cette zone multimédia. Cependant, pour des raisons de sécurité, le bibliothécaire se trouvant au « bureau-station » du rez-de-chaussée tâcherait de circuler régulièrement dans l'espace. Il aurait également la responsabilité d'accompagner les jeunes usagers dans la manipulation des différents outils.

Afin de donner encore davantage d'importance au jeune public, un club d'adolescents pourrait être créé. Celui-ci pourrait jouer un rôle dans le choix des documents à acquérir à la BVCF. Des concours divers pourraient être organisés au sein de la BVCF et en partenariat avec d'autres bibliothèques (du réseau RBNJ notamment). Il pourrait s'agir de compétitions mêlant les domaines de la lecture, de la musique et de l'informatique par exemple. L'ordinateur présent dans la zone multimédia pourrait servir d'outil aux

¹⁷⁷ <http://fatboyusa.com/us> (consulté le 7 juillet 2015)

participants des concours. L'accompagnement du bibliothécaire cité ci-dessus ainsi que l'enjeu de tels concours stimuleraient la créativité des usagers, les invitant à enrichir de manière ludique et divertissante leurs connaissances et leurs compétences.

9.4 « Learning space »

Le « learning space » est dédié au développement personnel. Il a pour objectif d'accroître l'autonomie et de contribuer à l'enrichissement des connaissances. Grâce à cet espace, les possibilités de s'ouvrir au monde ainsi que de découvrir d'autres modes de pensée sont multipliées. Ses composantes visent à orienter et susciter la réflexion en rendant l'accès au savoir intuitif. Pour favoriser celui-ci, il importerait de faciliter l'accès aux informations sur supports physiques - par un agencement et une signalétique esthétiques et efficaces - ainsi qu'à des données provenant de sources numériques - notamment par l'accompagnement des bibliothécaires.

Nous proposons l'intégration de plusieurs éléments favorisant l'autonomie. Grâce à ceux-ci, les usagers apprendraient à s'appropriier les ressources de la bibliothèque. De plus, chaque recherche fructueuse leur procurerait un sentiment de satisfaction et de confiance, les encouragerait à réitérer l'expérience et contribuerait finalement à leur épanouissement.

Considérant que l'apprentissage peut se faire individuellement, en petits groupes de travail informels ou en collectivité, orientée par un spécialiste, nous avons scindé la présentation du « learning space » en trois zones, correspondant à ces trois modes d'apprentissage. En outre, nous présentons ici la zone dédiée au prêt et à la recherche d'information.

9.4.1 Zone de prêt et de recherche d'information

3, rez-de-chaussée

La banque de prêt actuelle et ses deux postes informatiques seraient conservés. Un écran les surplomberait, diffusant les actualités et les nouveautés de la BVCF. Deux bornes RFID seraient installées à l'entrée de la BVCF et deux boîtes de retour seraient disponibles à l'extérieur du bâtiment. Les usagers auraient alors la possibilité de retourner leurs documents de manière autonome. De plus, ceci permettrait de rendre les bibliothécaires davantage disponibles. Par ailleurs, le bureau d'information actuel serait remanié: il n'aurait plus sa place à côté de la banque de prêt, mais serait remplacé par plusieurs « bureaux-stations ». Ces derniers seraient disséminés dans les espaces de la BVCF (un par étage). A chaque « bureau-station » travaillerait un bibliothécaire. Celui-ci répondrait aux questions des usagers, les aiderait dans leurs recherches et leur

prodiguerait des conseils. Cette façon de travailler contribuerait à la sociabilité et au contact humain, et mettrait bibliothécaires et usagers sur un pied d'égalité. Ce service de référence physique se refléterait dans le monde numérique, sous forme de chat en ligne et de service de questions-réponses sur Facebook. Ceci permettrait de répondre aux questions d'usagers mais également de non-usagers. Un dispositif de réalité augmentée pour « smartphone » encouragerait les usagers à s'orienter eux-mêmes au sein de la BVCF, à géolocaliser le document recherché, à en télécharger les métadonnées et à partager leur découverte avec des amis.

9.4.2 Zone d'apprentissage individuel ou d'autoformation

13, deuxième étage

Cette zone aurait sa place dans l'actuelle salle de lecture. Elle serait silencieuse et privilégierait la concentration. Un de ses objectifs serait de contribuer à la productivité de l'utilisateur. Cette zone posséderait des places de travail individuelles. Les tables seraient isolables les unes des autres car munies de séparations. Trois ordinateurs en libre accès permettraient de consulter le catalogue en ligne de la bibliothèque ainsi que des bases de données. Ces accès seraient accompagnés de tutoriels vidéo pour faciliter les recherches. Tout usager ayant besoin de conseils de recherche d'information et de manipulation d'outils pourrait « emprunter » un bibliothécaire et recevoir une aide personnalisée de la part de ce dernier.

Afin de rendre l'ensemble de cet espace davantage attrayant et distingué, il serait possible d'accentuer son apparence « classique » en lui attribuant une ambiance « british ». On pourrait imaginer transformer la salle de lecture en maintenant les collections actuelles (ouvrages de référence et textes classiques) et y ajouter du nouveau mobilier, tels que des meubles en bois foncé, des lampes vertes « d'universités anglaises », une mappemonde, etc. Cet espace à l'allure sérieuse aurait certes le risque d'intimider une partie des usagers et de freiner leur fréquentation. Cependant, le fait d'appuyer les éléments « clichés » d'une bibliothèque classique tout en veillant à rendre cette salle chaleureuse encouragerait d'autres usagers à y venir.

9.4.3 Zone d'apprentissage individuel ou d'autoformation, salle des archives

14, deuxième étage

L'apprentissage personnel est, selon nous, souvent associé aux recherches et à la consultation de documents disponibles sur le marché. Cependant, l'apprentissage désigne aussi l'étude de soi-même et de son passé afin de renforcer sa propre identité. La consultation d'une partie des fonds d'archives manuscrites et audiovisuelles ainsi

que des journaux microfilmés conservés à la BVCF pourraient favoriser ce type d'apprentissage. Par des restrictions de consultation, par leur situation physique dans les étages du bâtiment et par leur emplacement discret sur le site Internet de la BVCF, l'accès à ces fonds n'est pas des plus aisés. Un réaménagement serait l'occasion de les mettre en valeur et d'en faire profiter les intéressés. La numérisation de ces fonds permettrait, outre l'amélioration de leur conservation, d'en faire des présentations virtuelles ergonomiques et aisément consultables.

Concernant la mise en valeur physique de ces fonds d'archives, l'idéal serait de les rapprocher des collections en libre accès et de faire comprendre au public qu'il peut y accéder en toute liberté. Une délimitation entre le « back-office », qui se trouverait principalement au troisième étage, et les espaces dédiés au public, au deuxième étage, devrait figurer clairement en matière de signalétique. Les bureaux consacrés à la gestion des périodiques et au catalogage pourraient être déménagés au troisième étage et être installés dans l'actuelle salle de projection du DAV. Celle-ci se trouverait au deuxième étage, à la place de la salle de lecture multimédia (correspondant à la partie de la salle de lecture se trouvant du côté de la rue Numa-Droz). Hors des événements de projections (elle serait dotée d'un beamer et d'une toile de projection), cette salle serait également disponible pour l'étude (comme la salle de lecture). Les bureaux actuels de périodiques et de catalogage deviendraient des espaces consacrés à la valorisation des fonds d'archives. La suppression des parois entre ces salles pour n'en faire qu'une seule permettrait un agencement en « open space ». Des expositions thématiques seraient régulièrement mises en place dans des vitrines aux conditions propices à la conservation (climat, éclairage, utilisation de matériaux neutres, etc.). Des reportages vidéo seraient diffusés en complémentarité sur une télévision. On y trouverait également deux postes informatiques consacrés aux recherches sur Internet et dans les bases de données. Le public aurait la possibilité de s'asseoir confortablement dans quatre fauteuils pour se plonger dans le passé. Afin de guider les usagers dans leurs recherches et d'enrichir les informations trouvées, la présence d'un bibliothécaire archiviste (à un « bureau-station ») serait de mise. Elle donnerait à ce lieu un aspect vivant et accueillant.

Des visites guidées publiques des différents fonds d'archives seraient mises en place. Afin de varier les plaisirs et d'attiser la curiosité de publics hétérogènes, ces visites auraient lieu lors de différentes tranches horaires et répondraient à diverses thématiques. En parallèle, le DAV, étant d'ores et déjà membre et partenaire de Memoriav, pourrait renforcer cette collaboration en bénéficiant des compétences de l'association en matière de formation à l'utilisation d'archives audiovisuelles. On pourrait imaginer

que le DAV invite des étudiants universitaires à découvrir ses fonds et à apprendre à les utiliser à des fins d'études et de projets filmiques. Ceci serait l'opportunité pour le DAV de faire rayonner sa richesse archivistique dans le monde de la recherche.

9.4.4 Zone d'étude collective et d'échanges

9, premier étage

En contraste avec l'espace décrit précédemment, la zone d'étude collective et d'échanges, qui bénéficierait d'une belle luminosité, se voudrait plus moderne et épurée.

Trois « bulles » de travail seraient destinées au travail en groupe. Leurs parois en verre isoleraient du bruit et permettraient à leurs usagers de discuter à voix haute. De petits écrans installés à l'entrée des box rendraient leur réservation possible. Chaque box aurait une superficie différente dans le but d'accueillir des petits comités ou des groupes d'usagers plus nombreux. Chacun serait également équipé d'une table, de chaises, de prises électriques, d'un poste informatique fixe, d'un écran mural relié à l'ordinateur, d'un « flipchart » et de petit matériel (papier, stylos, etc.).

Se trouver dans ces « bulles » de travail pourrait perturber ou intimider certains usagers, qui s'y sentiraient observés. Autour de ces « bulles » de travail se trouverait alors un espace convivial, destiné lui aussi à l'étude en groupe. Les discussions seraient également autorisées mais cet espace resterait calme. On y trouverait du mobilier aisément déplaçable afin de donner encore davantage de flexibilité aux différents groupes. Il se composerait de deux grandes tables sur roulettes, de six poufs, de trois fauteuils et de deux fauteuils-oeufs. Des services annexes tels qu'un OPAC et une imprimante multifonctions y seraient en libre accès. Certaines parois seraient couvertes d'un tableau blanc, invitant les usagers à y développer leurs idées clairement. D'autres parois seraient aimantées, donnant la possibilité aux usagers d'avoir une vue d'ensemble de leurs documents.

Une partie de la collection de documentaires se trouverait à proximité de ces espaces de travail, par exemple dans la salle Charles Humbert. Ces documentaires correspondraient aux centres d'intérêts « philosophie, religion et société », « sciences et technique » et « pays, civilisations, environnement et nature ».

9.4.5 Zone d'ateliers et de formations en collectivité

5, rez-de-chaussée

Une zone dédiée aux formations en groupe et aux ateliers participatifs serait intégrée à la BVCF. Il serait possible de l'isoler du reste de la bibliothèque grâce à des parois coulissantes. Les documentaires des centres d'intérêt « formation et travail » et « santé, bien-être et développement personnel » y seraient mis à disposition.

On trouverait dans cet espace deux tables (dont une table ronde), des chaises, deux ordinateurs (un poste fixe et un portable), un écran mural relié à l'ordinateur fixe et une imprimante multifonctions. Cet espace accueillerait régulièrement des formations. Il s'agirait de cours donnés par un bibliothécaire ou par un professionnel externe. Des cours d'aide à la recherche d'emploi, à l'apprentissage de langues ou à la diététique pourraient par exemple s'y dérouler. Le dynamisme de ces événements ainsi que la possibilité d'échanger stimuleraient les usagers dans leur apprentissage. De plus, ces opportunités leur permettraient de s'intégrer à une communauté et de se sentir valorisés.

Lorsqu'aucune formation n'y aurait lieu, les usagers seraient libres d'utiliser cet espace pour l'étude. Des moments d'apprentissage d'usager à usager (cours d'appui, etc.) pourraient par exemple s'y dérouler, les usagers pourraient y consulter les documents ou les ressources numériques à disposition. En effet, les deux postes informatiques donneraient accès à des plateformes d'autoformation et seraient dotés de casques et de micros. Les usagers se formeraient alors à la manipulation de logiciels bureautiques ou encore à l'apprentissage de langues. Des « serious games » seraient également accessibles sur deux tablettes, ce qui conférerait un aspect ludique à l'autoformation.

9.5 « Meeting space »

Le « meeting space » inclut de nombreuses caractéristiques du troisième lieu. La socialisation, la rencontre et le dynamisme sont ses moteurs. Précisons ici qu'un élargissement des horaires d'ouverture de la BVCF serait bénéfique à l'institution. Une ouverture en soirée (nous imaginerions ouvrir deux soirs par semaine jusqu'à 20h30) et le dimanche donnerait l'occasion aux différents publics (usagers étudiants, en emploi, etc.) de fréquenter plus facilement la BVCF.

9.5.1 Zone de rencontres et de petite restauration

1, rez-de-chaussée

L'entrée de la BVCF se voudrait avenante, afin d'inciter les curieux à y pénétrer, y rester et peut-être même y « séjourner ». Elle comporterait un mobilier moderne et design comprenant une table ronde, deux petites tables et un petit salon (une table basse, six poufs, deux canapés, trois fauteuils et quelques coussins). Ces différents meubles seraient facilement déplaçables. Ils seraient réalisés par les étudiants de l'Ecole d'arts appliqués¹⁷⁸ de La Chaux-de-Fonds.

Les collections de bandes dessinées, de mangas, de romans graphiques et les périodiques seraient disponibles dans l'espace de rencontres et de petite restauration. Elles seraient présentées dans des bacs ou sur des présentoirs originaux. La presse en ligne serait accessible grâce à un « bar » à tablettes (on en compterait trois). Parmi une sélection d'une dizaine de CD renouvelée régulièrement, les usagers choisiraient le fonds sonore à diffuser à un volume modéré dans l'espace en question. Une console de jeux vidéo (par exemple une « Nintendo Wii ») et quelques jeux de société feraient aussi partie de la zone de rencontres et petite restauration.

Cet espace ferait également office de petite restauration et remplacerait l'actuel coin café. Les usagers auraient la possibilité de consommer des collations (sandwichs, paninis, pâtisseries, etc.) et de se désaltérer (boissons chaudes et froides) dans toute la zone de rencontres et de petite restauration. Si la BVCF avait l'occasion de transformer le bâtiment l'abritant, on pourrait imaginer ouvrir cette zone sur l'extérieur. La zone de rencontres et de petite restauration se prolongerait alors sur une terrasse, du côté de la rue Numa-Droz. La BVCF bénéficierait d'une visibilité accrue grâce à cette terrasse. De plus, cette zone extérieure pourrait devenir le cadre de projections de films (de fiction, documentaires ou d'archives) en plein air sur une toile mobile.

Cette vaste zone serait dévolue à la discussion, à la détente et à l'interaction. Par extension, elle favoriserait la participation et l'intégration à la vie locale, par l'organisation de débats et de conférences. De plus, cet espace accueillerait régulièrement des artistes ou des auteurs locaux pour des discussions ou des lectures. Ceci pourrait par exemple se faire grâce au partenariat entre la BVCF et la librairie Payot (cf. chap. 5.6.1). Des soirées « speedbooking », des « cafés citoyens », des tournois de jeux vidéo (intergénérationnels ou « réservés » à certaines tranches d'âges) et des « p'tits déj musicaux » pourraient aussi s'y dérouler. La plupart des événements qui y auraient

¹⁷⁸ <http://www.eaa-la-chaux-de-fonds.ch/fr/news.html> (consulté le 25 juin 2015)

lieu seraient filmés ou enregistrés puis publiés sur le site Internet ou sur la page Facebook de la BVCF. Les rencontres et les échanges se poursuivraient alors sur Internet. Toutefois, les participants à ces événements devraient donner leur accord. Dans le cas contraire, ils risqueraient de se sentir embarrassés ou « mis à nu ».

Nous pouvons constater que la zone de rencontres et de petite restauration serait une zone importante pour la BVCF. Il comprendrait une grande offre de services, de nombreux supports et accueillerait diverses animations. Cette abondance de prestations serait d'une part attractive et enthousiasmante pour les usagers. Elle risquerait toutefois de leur procurer un sentiment d'envahissement. Tant de services et de ressources en feraient hésiter certains quant à ceux qu'ils devraient privilégier. Une réflexion devrait être menée de la part de la BVCF afin de cibler certaines prestations selon ses missions, ses objectifs et ses publics cibles.

9.6 « Performative space »

Le « performative space » est un lieu de développement collectif, de (co-)création, de partage et d'expérimentation. Il sollicite différentes connaissances et compétences et donne lieu à divers accomplissements. Les individus se trouveraient face à un large panel d'ateliers, d'outils et de ressources qui leur permettraient de développer leur créativité et de s'impliquer dans la vie de la BVCF. Ce « performative space » serait composé de trois sous-espaces: une salle de performances (principalement musicales), un « makerspace » et un « fablab ».

9.6.1 Zone de performances

10, premier étage

La zone de performances se trouverait dans l'espace actuel de la discothèque. En plus des murs aux couleurs vives, une décoration imiterait des portées de notes et comporterait des vinyles accrochés au mur, afin de donner à cet espace une ambiance « rétro branchée », très en vogue aujourd'hui.

Ses collections seraient identiques à celles de la discothèque d'aujourd'hui et feraient partie du centre d'intérêt des arts (CD inclus). Elles seraient complétées par les autres collections du même centre d'intérêt: la photographie, le cinéma et la peinture. Parallèlement au fonds artistique se trouverait une étagère - l'« étagère Instagram » - sur laquelle les usagers déposeraient leurs coups de coeur (tout support et tout domaine de connaissance). A côté de cette étagère, une tablette serait mise à disposition des usagers. Grâce à celle-ci, ils pourraient prendre leur document coup de coeur en photo et poster cette dernière directement sur le compte Instagram de la BVCF sous le hash-

tag¹⁷⁹ « #coupsdecoeur ». Pour des questions de sécurité, les usagers demanderaient un accès au compte. Grâce à ce système, ils pourraient aisément avoir accès en tout temps et en tout lieu, non seulement aux coups de coeur des usagers de la BVCF, mais aussi à ceux de tous les inscrits à ce réseau social et postant du contenu sous ce hashtag. Ils pourraient également ajouter des commentaires et partager le contenu du compte sur d'autres réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Tumblr et Flickr), ce qui aurait pour résultat d'augmenter la visibilité de la BVCF auprès des usagers et des non-usagers. Les forces d'Instagram est qu'il est gratuit, que l'on peut le consulter via un ordinateur, un « smartphone » ou une tablette et qu'il est le deuxième réseau social le plus utilisé par les personnes âgées de 13 à 17 ans (Ropars 2015). Ce dispositif (étagère et tablette) attiserait la curiosité des usagers, les invitant à approfondir leurs recherches et à découvrir des contenus. De plus, il constituerait une forme d'interaction avec une large communauté virtuelle, donnant aux usagers un sentiment d'appartenance ainsi que de valorisation, lorsque leurs posts provoqueraient des réactions au sein de cette communauté. Un « QR code » serait apposé à chaque document de l'« étagère Instagram » afin que les usagers puissent découvrir ces documents coups de coeur (et leurs commentaires) lorsqu'ils seront réintégrés aux collections. En scannant ce code, les usagers auraient donc accès à diverses informations sur le document en question. Ce système favoriserait la découverte et représenterait l'occasion d'enrichir ses connaissances et sa culture (littéraire ou musicale).

Au sein de la zone de performances, les usagers auraient aussi accès aux informations de la « Sitothèque » du site Internet de la BVCF. Celles-ci s'obtiendraient via un système d'« iBeacons » et permettrait de mettre en valeur cette richesse de ressources informationnelles sur la musique. Afin de faciliter l'accès aux fonds d'archives sonores du site Internet de la BVCF (archives sonores de la Phonothèque nationale et de la Radio Suisse Romande), une borne d'écoute tactile serait à disposition des usagers. De plus, les usagers auraient aussi la possibilité d'écouter et de télécharger de la musique numérique (provenant notamment de la discothèque numérique « Naxos ») via une borne (« Ziklibrenbib »). Finalement, ils pourraient se décontracter dans deux fauteuils munis d'un lecteur de CD et de hauts-parleurs intégrés.

Comme son nom l'indique, la zone de performances encouragerait l'expérimentation. Par ce biais, les usagers développeraient leur créativité, leurs connaissances et leurs

¹⁷⁹ « Le *hashtag* [...] est un marqueur de métadonnées couramment utilisé sur Internet où il permet de marquer un contenu avec un mot-clé plus ou moins partagé. Composé du signe typographique croisillon « # » (appelé *hash* en anglais), suivi d'un ou plusieurs mots accolés (le *tag*, ou étiquette, il est particulièrement utilisé [...] sur les réseaux sociaux » (Hashtag 2015).

compétences. Pour ceci, la BVCF mettrait à disposition des usagers non seulement le matériel nécessaire (jacks, amplificateurs, etc.) pour que les usagers puissent jouer avec leurs propres instruments, mais aussi des instruments de musique (environ deux). Ceux-ci pourraient être prêtés par le biais d'un partenariat avec le Conservatoire de musique neuchâtelois¹⁸⁰ et varieraient en fonction de l'offre proposée par ce dernier. Les usagers disposeraient de suffisamment de place pour s'exercer en toute liberté. Cependant, cet espace commun comporterait le risque d'en intimider certains qui pourraient se sentir observés par les autres occupants. Or, cette observation pourrait être bénéfique, car elle permettrait de prendre exemple sur les autres et de développer de nouvelles compétences. Celles-ci pourraient aussi être acquises par le partage que favorise cet espace ouvert et convivial.

La zone de performances comporterait également une scène de taille modeste. Celle-ci accueillerait non seulement des animations telles que des concerts publics donnés par des usagers, mais aussi toutes sortes de performances (spectacle d'improvisation par exemple). Par extension, elle accueillerait des artistes. Nous pourrions imaginer que la BVCF participe à un évènement créé en commun avec d'autres institutions du réseau RBNJ et que chacune reçoive tour à tour des artistes locaux. Chaque concert ayant lieu au sein de l'espace de performances serait enregistré et intégré aux collections de la BVCF sous forme de fichier audio numérique, de CD ou de DVD. Il pourrait aussi faire l'objet d'une publication sur le site Internet ou la page Facebook de la BVCF. De plus, une chaîne Youtube pourrait être créée à cet effet par la BVCF. Les concerts seraient alors mis en valeur et pourraient être visionnés par tous les internautes. Finalement, un fichier audio numérique, un CD ou un DVD pourrait être délivré aux usagers musiciens. Tout ceci leur procurerait un sentiment d'importance.

L'avantage d'intégrer la zone de performances au sein de la discothèque est le fait qu'elle possède d'ores et déjà d'un dispositif sonore de bonne qualité. Une paroi en verre isolante du bruit ferait office de « vitrine » afin d'attirer l'attention des usagers des autres espaces de la BVCF et vice-versa. La banque de prêt actuelle pourrait faire office de bar lors des évènements. En dehors de ces moments, elle occuperait la fonction de présentoir des documents. Dans un élan d'excentricité, nous pourrions imaginer que cet espace d'entraînement et d'expérimentation soit en permanence ouvert aux usagers. Ils pourraient, grâce à leur carte de bibliothèque, y accéder par des escaliers extérieurs. Bien entendu, une réflexion devrait être menée quant aux dispositifs de

¹⁸⁰ <http://www.cmne.ch/lieux/lieux-denseignement/la-chaux-de-fonds/> (consulté le 28 juin 2015)

sécurité. Cependant, la paroi de verre séparant cette salle du reste de la bibliothèque empêcherait tout accès à cette dernière.

9.6.2 « Makerspace »

12, premier étage

Le « performative space » serait aussi doté d'un « makerspace » qui se situerait dans le bureau actuel de la discothèque. Il mettrait à disposition une table et quatre boîtes possédant chacune une fonction différente. La première pourrait par exemple être un kit de dessin comprenant du papier, des crayons, un chevalet, etc. Les avantages de ces boîtes seraient leur facilité de rangement, leur praticité (déplaçables, matériel complet intégré) et leur originalité. Leur singularité pourrait susciter la curiosité des usagers et les enthousiasmer en leur faisant découvrir de nouvelles pratiques. Selon celles-ci, elle offrirait la possibilité aux usagers de s'évader tout en étant au sein même de la bibliothèque. Afin de les accompagner dans leurs découvertes, la collection de documentaires du centre d'intérêt « vie pratique » serait en libre accès dans cet espace.

9.6.3 « Fablab »

11, premier étage

Finalement, le « performative space » comporterait un « fablab » dans le local actuel de la documentation musicale. Celui-ci encouragerait la création numérique. Il serait muni de deux postes informatiques. Ces derniers donneraient accès à des logiciels de montage de films (avec le logiciel Camtasia par exemple), de développement et de retouche photographiques (Adobe Photoshop Lightroom¹⁸¹) ou de musique assistée (Reason¹⁸²). Les produits créés par les usagers pourraient être mis en valeur de la même manière que les enregistrements de concerts. Le compte Instagram de la BVCF permettrait aussi, par le hashtag « #fablab », de suivre les projets des autres usagers (ou internautes) et d'échanger à leurs sujets. Les documentaires ayant trait à l'informatique (issus du centre d'intérêt « sciences et techniques ») seraient en libre accès pour aider les usagers dans leur démarche de création.

Afin de faire connaître cet espace aux usagers et de les initier à ces outils, la BVCF organiserait des actions de médiation culturelle au sein du « fablab » telles que des ateliers communs. Des groupes de musique électronique pourraient aussi s'y rendre et partager leur expérience et leurs compétences avec le public de la BVCF. Des tutoriels

¹⁸¹ http://www.adobe.com/ch_fr/products/photoshop-lightroom.html (consulté le 28 juin 2015)

¹⁸² <https://www.propellerheads.se/reason> (consulté le 28 juin 2015)

créé par la BVCF pourraient également enrichir son site Internet, sa page Facebook et sa chaîne Youtube.

9.7 Recommandations globales

Dans le contexte de la BVCF, trois conditions particulières seraient nécessaires pour la bonne mise en place des recommandations: le désherbage, la collaboration et la communication.

En effet, dans le cas de chacune de nos suggestions d'espaces, une importante campagne de désherbage serait judicieuse. Pour ce faire, un grand nombre de critères existent. En voici quelques exemples: la BVCF pourrait s'informer des documents déjà disponibles au sein des réseaux RERO et RBNJ ainsi que de l'actualité de ses propres documents. Elle pourrait aussi consulter ses statistiques de prêt via son SIGB. S'informer des statistiques de ventes sur le marché du livre pourrait lui être utile afin de connaître les domaines et les documents les plus plébiscités du moment. Le fait de proposer un nombre plus restreint de documents en libre accès permettrait d'une part leur mise en valeur. D'autre part, ceci encouragerait les usagers désemparés face à une offre trop importante à s'y intéresser.

La collaboration avec d'autres établissements de la ville (éducationnels, culturels, etc.) serait d'un grand intérêt pour la BVCF. Selon une enquête réalisée auprès de huit bibliothèques de lecture publique en 2012 (Schmidt, Surdez, Brett 2012), les partenariats représentent trois avantages. Premièrement, ils permettent aux institutions impliquées de connaître et de se faire connaître auprès de nouveaux publics, voire de les attirer. Deuxièmement, l'étendue du projet étant répartie entre ses différentes parties prenantes, elle permet une division des frais et / ou donne davantage de poids au projet. En conséquence, la visibilité et les possibilités de sponsoring du projet sont augmentées. Troisièmement, le fait de collaborer avec une institution externe à la bibliothèque et possédant donc une vision différente du projet peut rendre celui-ci plus riche et plus créatif.

De manière générale, au-delà de la communication interne à une bibliothèque, celle-ci se doit de transmettre et d'échanger avec son entourage. Via cette communication, les bibliothèques dynamisent les images qu'elles véhiculent en termes de notoriété (méconnaissance de leur existence, difficultés d'accès, etc.) et de représentation (transformation des « ennemis symboliques » en « alliés » (cf. chap. 8.2.2.2)). Cette communication est aussi l'occasion pour les bibliothèques de se replacer au coeur des réseaux de connaissance et des « trajectoires de vie » des usagers, réels ou potentiels (Moeschler 2015a).

En vue de promouvoir efficacement les nouveautés des bibliothèques, deux éléments sont essentiels. D'une part, le ciblage d'un public, technique utilisée en marketing, rend la communication plus efficace:

« Recueillir une liste de personnes déjà potentiellement intéressées et sélectionner les clients en fonction de chaque projet est la garantie d'une meilleure efficacité de promotion et d'avoir un plus fort impact. »

(Schmidt, Surdez, Brett 2012)

D'autre part, les canaux et la cadence de communication dépendent des moyens de l'institution et du projet qu'elle souhaite faire connaître (importance, originalité, impact, moyens investis). L'important est qu'elle donne régulièrement une impulsion dynamique au sein de sa communauté et qu'elle communique non plus sur les contraintes mais sur les offres et services qu'elle propose. Les méthodes de communication « pull » sont en général assimilées et mises en oeuvre par les bibliothèques. Elles sont caractérisées par une recherche d'information par le destinataire (sur le site web de l'institution par exemple). Les méthodes de communication « push », représentant des messages envoyés par l'institution sans demande spécifique de l'externe, sont aujourd'hui indispensables. Les bibliothèques doivent aller à la rencontre de la population. Elles peuvent le faire par le biais du bouche à oreille, de flux RSS, des réseaux sociaux (et d'interaction avec leurs usagers!), de leur site Internet, des listes de diffusion, de la presse, de flyers distribués dans des lieux stratégiques (institutions, écoles, centres culturels, etc.) ou chez les particuliers, de participation à des émissions de télévision et de radio, de présence dans les programmes culturels locaux, etc. (Schmidt, Surdez, Brett 2012).

Toutes ces démarches doivent naturellement s'inscrire dans une stratégie de communication, réfléchie en fonction des buts visés par l'institution. De nombreuses indications à ce sujet figurent dans le travail de Bachelor réalisé par Katia Richard en 2014¹⁸³.

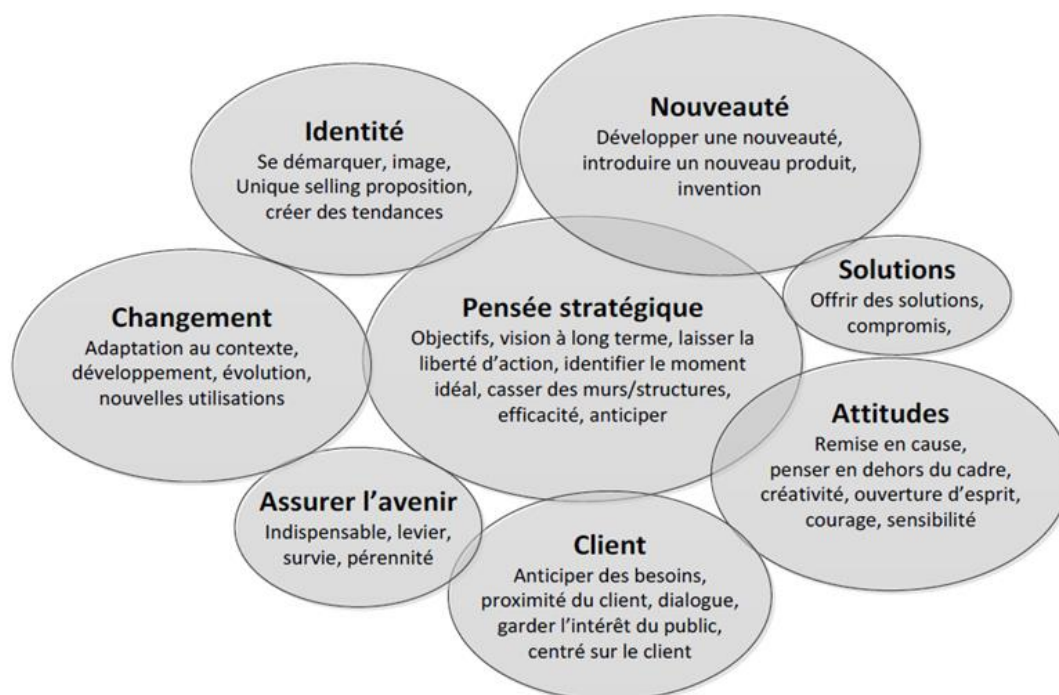
Pour conclure sur la bonne mise en place d'éléments novateurs, il faut noter que l'innovation ne représente pas la simple addition de services modernes aux services traditionnels. Elle ne consiste pas en une démarche ponctuelle mais prend l'ampleur d'un projet. Ceci demande des efforts à la fois de la part des usagers et des professionnels. Les premiers ont besoin d'un temps d'adaptation aux nouvelles prestations, non seulement dans l'acceptation du nouveau produit mais aussi dans son appropria-

¹⁸³ http://doc.rero.ch/record/232928/files/TDB_Richard_Katia.pdf (consulté le 7 juillet 2015)

tion. Afin de faciliter ces tâches aux usagers, les seconds se doivent de leur présenter l'élément novateur et de les épauler dans leurs opérations.

De manière plus globale, l'innovation exige des professionnels de l'institution des attitudes, une stratégie et une recherche de synergie, comme le démontre le schéma ci-dessous, tiré des informations recueillies dans le cadre de l'enquête citée supra (Schmidt, Surdez, Brett 2012).

Figure 45 : Conseils dédiés à une bibliothèque souhaitant innover



(Schmidt, Surdez, Brett 2012)

La même enquête propose dix règles d'or permettant à une institution « de devenir innovante ». Ces règles représentent des étapes à suivre pour assurer la bonne mise en place de projets d'innovation. Elles agissent également en tant que base commune de discussion interne¹⁸⁴.

¹⁸⁴ http://campus.hesge.ch/id_bilingue/doc/Rapport_Innovation_avec_annexes_vf.pdf (consulté le 24 mars 2015)

10. Conclusion

10.1 Synthèse de ce travail

Arrivées au terme de notre travail, nous pouvons observer certaines tendances qui se dégagent des deux sous-axes présentés au début de ce mémoire, l'état de l'art et les résultats des enquêtes.

En premier lieu, on constate que de nombreuses bibliothèques de lecture publique prennent la direction du troisième lieu. Les supports dématérialisés que nous utilisons au quotidien ont revalorisé l'existence des prestations « physiques », de l'aménagement d'espaces conviviaux, du dialogue et du contact humain. De plus, comme le démontrent certaines bibliothèques, Internet représente pour elles une plus-value. En l'incluant dans leur offre en plus de leurs collections, il représente une importante source d'informations à laquelle les usagers ont accès. Internet devient alors le « meilleur ennemi des bibliothèques » (Moeschler 2015c). On observe également qu'il existe aujourd'hui une abondante offre de services et de prestations innovants au sein des bibliothèques. Un grand nombre d'entre elles, à travers le monde entier, font preuve de proactivité et de dynamisme, en vue de s'adapter aux pratiques culturelles et aux besoins hétérogènes des publics. Les bibliothèques se rapprochent toujours plus de l'esprit et de la philosophie des « idea stores ». L'état de l'art témoigne de ce fait de l'évolution du rôle des bibliothécaires depuis l'arrivée d'Internet. En effet, ceux-ci ne sont plus uniquement présents pour s'occuper des *livres* et de l'instruction du *lecteur*. Aujourd'hui, les bibliothécaires sont davantage aux côtés de l'utilisateur et leur rôle de médiateurs de l'information gagne en importance.

En deuxième lieu, plusieurs éléments ressortent des deux enquêtes menées auprès des usagers et des non-usagers de la BVCF. D'abord, elles indiquent que la BVCF est une institution connue et appréciée de la population interrogée. Les deux premières raisons de non-fréquentation de l'institution ne sont en effet pas spécifiques à la BVCF. La première correspond à l'envie des non-usagers de posséder leurs propres documents. La seconde repose sur le fait que la bibliothèque ne fait pas partie de leur « trajectoire de vie » ou qu'ils n'y portent aucun intérêt. La BVCF a alors tout intérêt à proposer des services autres que la consultation et le prêt de documents. Ensuite, nous pouvons déduire de ces enquêtes qu'une part importante d'utilisateurs ont moins de 26 ans et sont en formation. Ils ont par conséquent non seulement besoin d'un lieu d'étude mais aussi de détente et de distraction. Ainsi, l'espace multimédia proposé offrirait non seulement à ces usagers, mais aussi à leurs homologues non-usagers, un

espace adapté à leurs besoins et à leurs pratiques culturelles. Enfin, ces enquêtes soulèvent le fait qu'il y a chez les répondants deux catégories d'attentes quant à l'offre et aux services de la BVCF. La première correspond aux prestations « classiques » d'une bibliothèque. Le second type d'attentes se réfère, lui, à la volonté que la bibliothèque choisisse la voie de la modernité. Ces deux types d'attentes peuvent paraître paradoxaux, mais reflètent le souhait que la BVCF continue à offrir les mêmes services qu'aujourd'hui, tout en évoluant et en intégrant de nouveaux services complémentaires.

En dernier lieu, ce travail nous a permis de faire des observations et de proposer des nouveautés pour la BVCF de demain. Celles-ci rejoignent le « four-space model ». Selon son orientation, cette institution aurait la liberté d'opter pour un ou plusieurs espaces en fonction de ses objectifs. Sur cette base, elle concevrait alors de nouveaux espaces et de nouvelles prestations. Il est néanmoins nécessaire de préciser qu'un service innovant ne peut porter ses fruits que si l'institution accorde de l'importance à la communication et à la formation de ses usagers et de ses employés. De plus, dans la pratique, les restrictions en termes de budget ainsi que de ressources humaines et matérielles pourraient représenter des freins à la mise en place de ces suggestions. Cependant, il faut les considérer comme des pistes d'évolution. Il n'appartient en effet qu'à la BVCF d'appliquer nos recommandations, si elles rejoignent sa volonté d'évolution.

10.2 Critique de l'enquête et ouverture sur une étude future

Nous estimons que les objectifs de notre travail de Bachelor ont été atteints. L'un d'eux, la réalisation d'enquêtes, nous a fourni des informations essentielles pour l'élaboration des recommandations destinées à la BVCF. Cependant, par une logique de réflexion plus pertinente et une formulation plus claire de certaines questions et réponses préétablies, nous sommes de l'avis que certaines données auraient pu être davantage précises et enrichissantes. C'est pourquoi, dans le cas d'un prolongement de ce présent travail, nous recommanderions d'effectuer une deuxième étude des pratiques, des besoins et des attentes des usagers et non-usagers de la BVCF. De plus, si celle-ci émettait le souhait de s'orienter davantage sur un des quatre espaces du « four-space model », ce projet pourrait nécessiter un approfondissement des données sur les usagers et non-usagers en fonction de la thématique en question.

Par l'expérience que nous avons acquise en réalisant ces enquêtes, nous pouvons suggérer quelques recommandations pour cette étude. Nous présumons qu'une fois que les interrogés savent qu'il s'agit d'une enquête en lien avec une bibliothèque, ils

s'interdisent inconsciemment certains propos, notamment en termes de besoins ou de désirs. Nous avons pu observer que pour un grand nombre d'interrogés, les nouvelles technologies n'ont pas leur place en bibliothèque. Ils n'expriment alors pas d'attente concernant celles-ci. Cependant, force est de constater que, dans beaucoup d'établissements de lecture publique, une fois qu'ils les ont assimilées, les usagers utilisent et apprécient grandement ces technologies. Pour parer à cet écart « censure-réalité » des besoins ou des désirs, nous préconiserions de procéder par observation. Il s'agirait non seulement de suivre les usages et les modes d'appropriation au sein de la bibliothèque en question, mais de le faire encore dans d'autres lieux s'apparentant à cette bibliothèque. Nous pourrions imaginer que ceci se déroule dans d'autres institutions culturelles, dans des grandes surfaces (Payot, Fnac, etc.) ou encore dans des cafés (qui rejoignent le concept de troisième lieu). Ces observations mettant en jeu des méthodes utilisées dans le domaine du marketing, il serait judicieux de consulter des spécialistes de ce domaine, voire de mener ce projet en collaboration avec eux. En outre, l'expérience de sociologues pourrait être enrichissante afin de faire ressortir des tendances à la fois centrées sur le comportement des individus et replaçant ces comportements dans le contexte plus global de la société.

Cette étude par observation pourrait être complétée, à l'aide d'indicateurs, par une analyse quantitative et qualitative des éléments innovants issus de ce présent travail par exemple. Les données quantitatives pourraient provenir des statistiques de la BVCF: nombre de prêts, d'inscrits, nombre de cafés achetés dans l'espace rencontres, nombre de publications de coups de coeur sur le compte Instagram de la BVCF, etc. Pour évaluer qualitativement les éléments innovants, plusieurs méthodes - exposées par Corrado Pettenati (2013) - pourraient être appliquées en collaboration avec les usagers de l'institution:

- enquête de satisfaction: sondage approfondi sur la base de critères préétablis
- analyse des incidents critiques: entretiens semi-directifs sur les mécontentements des usagers vis-à-vis de la bibliothèque (accueil, prestations, etc.)
- baromètre qualité: sondage rapide (sous forme de fiche) mené régulièrement
- groupe de discussion: débat sur la perception de l'institution
- boîte à suggestions et plaintes

10.3 Impressions issues de ce travail

Nous pouvons, à ce stade du travail, nous rendre compte de l'enrichissement qu'il a pu nous apporter en termes de connaissances et de compétences.

Premièrement, la thématique de l'innovation en bibliothèque sur laquelle a porté ce projet nous a permis d'en acquérir un savoir particulier. Ce sujet étant en plein essor, la revue de la littérature nous a d'une part fourni un panel d'informations extrêmement riche. D'autre part, l'étude de ce sujet relevait davantage d'un aspect pratique que théorique. Nous avons eu la chance de toucher à cette réalité en visitant des bibliothèques de divers pays et en constatant de nos propres yeux leur esprit novateur. Cet apport nous a menés à prendre conscience de l'avancée de ces établissements, ainsi que des perspectives qui pourraient s'offrir aux bibliothèques suisses.

En regard des résultats des enquêtes, nous avons constaté que la BVCF était elle aussi consciente de ces perspectives. Ses intentions en matière d'innovation se sont dans l'ensemble confirmées par les envies des usagers et des non-usagers. Ce constat se traduit par exemple par le souhait de plus de deux tiers des usagers de bénéficier d'un espace de détente au sein de leur bibliothèque, ainsi que le désir de près d'un quart d'entre eux d'y voir un espace multimédia. Le fait de pouvoir travailler pour une institution à la fois attentive aux besoins et attentes des publics (actuels ou potentiels) et anticipatrice des tendances, a été pour nous fructueux et gratifiant. Nous espérons vivement que les recommandations présentées en dernière partie de ce travail pourront être utiles à la BVCF et servir de base à la réalisation concrète d'un projet de réaménagement.

Deuxièmement, lors de l'élaboration de ce travail, nous avons pour la première fois expérimenté la gestion d'un projet d'aussi grande envergure en matière d'organisation et de collaboration. Chaque difficulté a pu être surmontée et nous repartons aujourd'hui confiantes vers la réalisation de nouveaux projets.

10.4 Questionnements

Tout au long de ce projet, à travers l'étude de l'innovation en bibliothèque, nous avons constaté que la médiation culturelle occupe aujourd'hui une place non négligeable au sein des préoccupations des bibliothèques. Ce type d'actions peut être conduit par des bibliothécaires ou par des professionnels externes à l'institution. Dans le premier cas, qui est le plus courant, la connaissance d'outils et les compétences en jeu ne dépendent souvent que des bibliothécaires et de leur intérêt personnel. Ceci représente pour eux un investissement et une responsabilité importante. Étant donné que, selon Alain Jacquesson, ancien directeur de la Bibliothèque de Genève, « l'avenir des bibliothèques comme objet physique se fera dans l'animation culturelle » (Moreillon 2013), la multiplication et la diversification de ces actions demanderont un engagement important de la part des bibliothécaires en termes de temps et de compétences. Cet inves-

tissement sera d'autant plus conséquent s'ils doivent en parallèle s'attarder sur les tâches purement bibliothéconomiques. Alors, comment rendre ces actions de médiation pérennes au sein des bibliothèques? Faut-il séparer les tâches purement bibliothéconomiques de celles de médiation afin de les attribuer à deux types de professionnels différents? De quels types de professionnels s'agit-il? Faut-il revoir le modèle institutionnel dans son ensemble? Quid de la légitimité et de la liberté d'action des bibliothécaires d'aujourd'hui? A notre sens, ces questions méritent réflexion.

Bibliographie

ALBOUY, Pierre, 2014. L'IHEID augmente ses taxes et fâche des étudiants. *Tribune de Genève* [en ligne]. 25 septembre 2014. [Consulté le 10 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/iheid-augmente-taxes-fche-etudiants/story/10718806>

ASSOCIATION VALAISANNE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX, 2012. Charte valaisanne de l'animation socioculturelle. *avalts* [en ligne]. Edition 2012. [Consulté le 15 juin 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.avalts.ch/index.php?page=documents>

AUDETTE-CHAPDELAINE, Vincent, 2011. Espaces physiques et pratiques émergentes: comment les bibliothèques publiques peuvent y participer. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Août 2011. No 6. [Consulté le 29 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-06-0034-003>

BADIA BERGER ARCHITECTES, 2015. Les enjeux du récit architectural. *Bulletin des bibliothèques de France*. Janvier 2015. Vol. 4, pp. 46-67

BARNU, Franck, 2011. Vade-mecum de l'innovation. In: JACQUINET, Christine [dir.]. *Créer des services innovants: stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, pp. 22-30. La boîte à outils, no 23. ISBN 9782910227906

BAZIN, Patrick, 2000. Bibliothèque publique et savoir partagé. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Septembre 2000. No 5. [consulté le 16 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0048-003>

BEGUELIN, Fanny, 2014. *Les jeux vidéo dans les bibliothèques publiques de Suisse romande: pourquoi, comment?* [en ligne]. Genève: Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 8 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://doc.rero.ch/record/232924>

BEN HAMOUDA, Yasmine, [ca. 2014]. Atelier game older. *Gaïté lyrique* [en ligne]. 2015. [Consulté le 1er avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://gaite-lyrique.net/atelier/game-older>

BERGOUIGNOUX, Gaëlle, 2013. Un fab lab dans ma bibliothèque. *Espace B: le blog des bibliothèques de la Ville de Montréal* [en ligne]. 14 juin 2013. [Consulté le 22 juin 2015]. Disponible à l'adresse: <http://espaceb.bibliomontreal.com/2013/06/14/un-fab-lab-dans-ma-bibliotheque/>

BERUT, Aurélie, 2015. Brèves : fréquentation en berne au Royaume-Uni. *ENSSIB: Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques* [en ligne]. 11 février 2015. [Consulté le 17 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.enssib.fr/breves/2015/02/11/frequentation-en-berne-au-royaume-uni>

BIBLIOTHEQUE DE BROSSARD GEORGETTE-LEPAGE, 2015. *Soda : espace adolescents de la bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage* [en ligne]. [Consulté le 22 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://biblio.brossard.ca/soda/>

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2006. Rapport de la Commission de la Bibliothèque: exercice 2006. *Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://cdf-bibliotheques.ne.ch/d2wfiles/document/1030/8010/0/Rapport_2006.pdf

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2007. Rapport de la Commission de la Bibliothèque: exercice 2007. *Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://cdf-bibliotheques.ne.ch/d2wfiles/document/1029/8010/0/rapport_2007.pdf

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2008. Rapport de la Commission de la Bibliothèque: exercice 2008. *Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://cdf-bibliotheques.ne.ch/d2wfiles/document/1985/8010/0/rapport_2008.pdf

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2009a. Aux sources du savoir. *Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 6 mars 2015]. Disponible à l'adresse : http://cdf-bibliotheques.ne.ch/d2wfiles/document/1889/8010/0/AuxSduSavoir20p_biblio_23_1_2015.pdf

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2009b. Rapport de la Commission de la Bibliothèque: exercice 2009. *Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://cdf-bibliotheques.ne.ch/d2wfiles/document/2723/8010/0/rapport_2009.pdf

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2010. Rapport de la Commission de la Bibliothèque: exercice 2010. *Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://cdf-bibliotheques.ne.ch/d2wfiles/document/3006/8010/0/Rapport_2010.pdf

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2011. Rapport de la Commission de la Bibliothèque: exercice 2011. *Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://cdf-bibliotheques.ne.ch/d2wfiles/document/3407/8010/0/Rapport_%202011.pdf

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2012. Rapport de la Commission de la Bibliothèque: exercice 2012. *Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://cdf-bibliotheques.ne.ch/d2wfiles/document/3719/8010/0/Rapport_%202012.pdf

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2013. Rapport de la Commission de la Bibliothèque: exercice 2013. *Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://cdf-bibliotheques.ne.ch/d2wfiles/document/3976/8010/0/Rapport_%202013.pdf

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2014a. *Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. 12 septembre 2014. [Consulté le 16 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://cdf-bibliotheques.ne.ch/Accueil>

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2014b. *Rapport des bibliothèques : exercice 2014*. Document transmis par M. Humair

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, 2015. *Programme des activités et projets 2015*. 6 février 2015. Document transmis par M. Humair

BIBLIOTHEQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUEBEC, 2013. *Bibliothèque et archives nationales du Québec* [en ligne]. 5 novembre 2013. [Consulté le 8 avril 2015]. Disponible à l'adresse:

http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/salle_de_presse/nouvelles/nouvelle.html?n_id=a89154f1-15a9-4b19-b1cb-04caee89daeb

BIBLIOTHEQUE FORUM MEYRIN, 2014. Centres d'intérêts (secteurs) documentaires adultes. 2014.

Document interne à la bibliothèque

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, 2014. Permanences. *Bibliothèque publique d'information* [en ligne]. 3 octobre 2014. [Consulté le 26 mars 2015]. Dispo-

nible à l'adresse: <http://www.bpi.fr/sites/SiteInstitutionnel/contents/Contenus/la-bibliotheque/offres-culturelles-et-mediations/mediations-1/permanences.html>

BIBLIOTHEQUES DE BREST, 2015. *Dimension Ados* [en ligne]. [Dernière mise à jour le 1er avril 2015]. [Consulté le 1er avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.dimensionados.fr>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES, [ca. 2015]. Guide: Nouvelle Cité [brochure]. Document disponible à la Bibliothèque de la Cité (Genève).

BLANPAIN, Coline, 2014. *Un lab en bibliothèque, à quoi ça sert?* [en ligne]. Lyon: ENSSIB: Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Mémoire d'étude. [Consulté le 22 juin 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64259-un-lab-en-bibliotheque-a-quoi-ca-sert.pdf>

BONNET, Vincent et JACQUET-TRIBOULET, Amandine, 2008. Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Janvier 2008. T. 53, no 1, pp. 57-63. [Consulté le 28 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0057-011>

BOSSON, Anne-Clémence et GRANDJEAN, Lucile, 2012. *Internet et les nouvelles technologies dans les espaces jeunesse des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève* [en ligne]. Genève: Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://doc.rero.ch/record/30346?ln=fr>

BROCHARD, Jean-Claude, 2009. Le prêt de bibliothécaires, quand est-ce qu'on s'y met? *Bibliothèque publique* [en ligne]. 9 février 2009. [Consulté le 17 juin 2015]. Disponible à l'adresse: <http://bibliothequepublic.blogspot.ch/2009/02/le-pret-de-bibliothecaires-quand-est-ce.html>

BRUNNER, Rachel et PERDRIZAT, Lucie, 2014. Nouvelles pratiques de médiation culturelle en bibliothèque [document Word].
Rapport pour le cours Industries culturelles et créatives, donné par Françoise Dubosson à la HEG de Genève, filière Information documentaire

CALENGE, Bertrand, 1999. Publics et services publics. In: *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2e éd. revue et mise à jour. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, pp. 19-36. Bibliothèques. ISBN 2765407770.

CAVALCANTI, Gui, 2013. Is it a Hackerspace, Makerspace, TechShop, or FabLab? *Makezine* [en ligne]. 22 mai 2013. [Consulté le 29 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://makezine.com/2013/05/22/the-difference-between-hackerspaces-makerspaces-techshops-and-fablabs/>

CHAIMBAULT, Thomas, 2009. Concours de biblioclips francophones. *Vagabondages* [en ligne]. 6 novembre 2009, 23:41. [Consulté le 30 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.vagabondages.org/post/2009/11/06/Biblioclip>

CHAIMBAULT, Thomas, 2014a. Découvrez la future bibliothèque d'Helsinki. *Vagabondages* [en ligne]. 25 septembre 2014, 11:17. [Consulté le 22 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.vagabondages.org/post/2014/09/25/Découvrez-la-future-bibliothèque-d-Helsinki>

CHAIMBAULT, Thomas, 2014b. Les services innovants en bibliothèques [document PowerPoint imprimé]. 15 mai 2014.

CONNECTED LEARNING et YOUmedia, [sans date]. YOUmedia at the Harold Washington Library: Creating Pathways from Interests to Opportunities. *Connected Learning* [en ligne]. [Consulté le 30 mars 2015]. Disponible à l'adresse:

<http://connectedlearning.tv/case-studies/youmedia-harold-washington-library-creating-pathways-interests-opportunities#top>

DE LEUSSE - LE GUILLOU, Sonia, 2014. Jeux vidéo en bibliothèque: Céline Meneghin, entretien. *Lecture Jeune*. mars 2014. No 149, pp. 30-33.

Device 6. *Wikipédia: l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 2 mars 2015 à 21:29. [Consulté le 1er avril 2015]. Disponible à l'adresse: http://en.wikipedia.org/wiki/Device_6

DEVILLAZ, Amandine et TROGNON, Guillemette, 2008. Non-usagers des bibliothèques de l'INSA de Lyon : Enquête auprès des étudiants de deuxième cycle. *ENS-SIB: Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques* [en ligne]. [Consulté le 18 février 2015]. Études et enquêtes. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/49617-non-usagers-des-bibliotheques-de-l-insa-de-lyon>

DOGLIANI, Sergio, 2008. Les Idea Stores: une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Janvier 2008. No 1. [Consulté le 18 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0069-013>

DONNAT, Olivier, 2009. Les pratiques culturelles des Français à l'ère du numérique : éléments de synthèse 1997-2008. *Département des études, de la prospective et des statistiques* [en ligne]. 15 octobre 2009 [Consulté le 16 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/doc/08synthese.pdf>

DTHEBAULT [pseudonyme], 2013. *Les plus belles bib du monde* [en ligne]. 6 novembre 2013. [Consulté le 10 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <https://beautifullibraries.wordpress.com/>

DUBEAU, Nicole, 2014. La médiation à Laval: un changement majeur pour certaines bibliothécaires. *Argus*. Hiver 2014. Vol. 42, n°3, pp. 17-19

DUFAUX, Florent, 2015. *Enjeux de la médiation en lecture publique* [document PDF]. 31 mars 2015. Support de cours: Cours «Médiation culturelle», Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2014-2015

DUJOL, Lionel, 2011. Le club des irrésistibles : un bel exemple de médiation globale à Montréal. *La bibliothèque apprivoisée* [en ligne]. 7 décembre 2011. [Consulté le 7 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <https://labibapprivoisee.wordpress.com/2011/12/07/le-club-des-irresistibles-un-bel-exemple-de-mediation-globale-a-montreal-le-carnet-de-la-rue-milton-1/>

ÉCOLE DE TECHNOLOGIE SUPÉRIEURE, [ca. 2013]. *Espace 3C* [en ligne]. [Consulté le 7 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://e3cets.com/#apropos>

ENCYCLOPAEDIA BRITANNICA, 2015. Technology. *Encyclopaedia Britannica Online* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://academic.eb.com/EBchecked/topic/585418/technology>

ESPERLUETTE [pseudonyme], 2010. Bibliothèques «Drive-In»: vive le «Fast-Book». *Lecture - Café du Web* [en ligne]. 1er décembre 2010. [Consulté le 18 juin 2015]. Disponible à l'adresse: <http://lecture.cafeduwweb.com/lire/12304-bibliotheques-drive-in-vive-fast-book.html>

FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHÈQUES ET DE L'INFORMATION, 2008. Recommandations pour l'accueil des adolescents dans les bibliothèques publiques. *IFLA.org* [en ligne]. [Consulté le 21 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-fr.pdf>

FLORES, Nancy, 2015. SXSW Panel: Libraries of the future - not just about books. *Austin 360* [en ligne]. 15 mars 2015. [Consulté le 29 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://tech.blog.austin360.com/2015/03/15/sxsw-panel-libraries-of-the-future-not-just-about-books/?ecmp=statesman_social_twitter_2014_sfp#_federated=1

FORTIN, Marie-Fabienne, 2010. *Fondements et étapes du processus de recherche: méthodes quantitatives et qualitatives*. Montréal: Chenelière Education, 2010. ISBN 9782765025818

GALAUP, Xavier, 2007. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique: l'exemple des services non-documentaires* [en ligne]. Lyon : ENSSIB: Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Mémoire d'étude. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000428/document

GALAUP, Xavier, 2014. Réenchanter la musique en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France*. Juin 2014. Vol. 2, pp. 122-127

GALAUP, Xavier et LEMAIRE, Frédéric, 2012. Quelle place pour les collections musicales en bibliothèques? *HAL. Archive ouverte* [en ligne]. 7 mars 2012. [Consulté le 5 avril 2015]. Disponible à l'adresse: http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00677243/document

GALLIKER, Susanne, 2015. *Gaming und Bibliotheken - Kursangebot* [message électronique]. 18 juin 2015. Message paru dans la liste de diffusion Swiss-lib.

GARCIA-GUILLEN, Emilie et SERVET, Mathilde, 2011. Innover en s'inspirant de l'ailleurs? In: JACQUINET, Marie-Christine (dir.). *Créer des services innovants: Stratégies et répertoires d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB. pp. 143-154. La boîte à outils, no 23.

GARCIA, Renaud, 2015. *CultureWok* [en ligne]. [Consulté le 26 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.culturewok.com>

GEISER, Marie-Joëlle, LEU, Thierry et RODRIGUEZ, Marion, 2002. *Regrouper pour mieux se retrouver : étude d'un classement par centres d'intérêt de la bibliothèque-médiathèque de l'institut d'études sociales* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 4 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : http://doc.rero.ch/record/20490/files/TDB_1981.pdf

GEORGES, Pierre, 2015. Les bibliothèques britanniques en danger. *Livres Hebdo* [en ligne]. 9 février 2015. [Consulté le 18 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.livreshebdo.fr/article/les-bibliotheques-britanniques-en-danger> [accès par abonnement]

GRASSET, Stéphanie, 2009. *Renouveler l'espace bibliothèque pour mieux servir l'utilisateur* [en ligne]. Genève: Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 10 mars 2015]. Disponible à l'adresse : https://doc.rero.ch/record/12948/files/TDB_2094.pdf

GRIEVE, Nicole, 2015. *Introduction à la médiation culturelle en bibliothèque* [document PowerPoint]. 17 mars 2015.

Support de cours: Cours «Médiation culturelle», Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2014-2015

GUDIN DE VALLERIN, Gilles, 2008. De la bibliothèque idéale à la médiathèque réelle: l'exemple du réseau de Montpellier Agglomération. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Novembre 2008. No 6. [Consulté le 18 juin 2015]. Disponible à l'adresse: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-06-0071-001>

HAINARD, François, 2007. *Profil, pratiques et attentes des usagers de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds*. Neuchâtel: Université de Neuchâtel, Faculté des lettres et des sciences humaines

Hashtag. *Wikipédia: l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 20 mai 2015 à 15:40. [Consulté le 28 juin 2015]. Disponible à l'adresse: <https://fr.wikipedia.org/wiki/Hashtag>

HELMET, 2012. Musician's toolkit. *HelMet* [en ligne]. 28 juin 2012. [Consulté le 29 mars 2015]. Disponible à l'adresse: [http://www.helmet.fi/en-US/Libraries_and_services/Work_and_have_fun/Musicians_toolkit\(1586\)](http://www.helmet.fi/en-US/Libraries_and_services/Work_and_have_fun/Musicians_toolkit(1586))

HEURTEMATTE, Véronique, 2014. Congrès de l'IFLA 2014: le numérique au service du rôle social des bibliothèques. *Lectures: la revue des bibliothèques*. Novembre-décembre 2014. No 188, pp. 8-12.

HOUGHTON, Kirralie, FOTH, Marcus et MILLER, Evonne, 2013. The continuing relevance of the library as a third place for users and non-users of IT: the case of Canada Bay. *The Australian Library Journal* [en ligne]. Vol. 62, no 1. [Consulté le 16 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=52d798f6-3304-450d-b7c9-2a5a7aa7c6ae%40sessionmgr4004&vid=4&hid=4109> [accès par abonnement]

HOVIOUS, Amanda, 2013. Attracting students with curiosity (not candy). *Designer librarian: a blog about instructional design and technology in libraries* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2015]. Disponible à l'adresse:

<https://designerlibrarian.wordpress.com/2013/08/16/attracting-students-with-curiosity-not-candy/>

HUMAIR, Jacques-André, 2015. *Informations et questions* [message électronique]. 22 juin 2015.

IBEACON RADAR, 2014. Le beacon entre dans les bibliothèques américaines. *iBeacon Radar* [en ligne]. 8 décembre 2014. 7 mai 2015. [Consulté le 12 mai 2015]. Disponible à l'adresse: <http://radar.easy-beacon.com/2014/12/le-beacon-entre-dans-les-biblioth%C3%A8ques-am%C3%A9ricaines.html>

Idea Store. *Wikipédia: l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 30 octobre 2014 à 12:48. [Consulté le 10 avril 2015]. Disponible à l'adresse: http://fr.wikipedia.org/wiki/Idea_Store#Les_services

INFOLIPO [ca. 2015]. *Infolipo* [en ligne]. [Consulté le 1er avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://infolipo.org/>

JACQUET, Amandine, 2013a. Bibliothèque 3e lieu en France et à l'étranger [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 26 novembre 2013. [Consulté le 10 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <https://www.youtube.com/watch?v=24W9v5MYx0s&list=PLYknRrrU43-CADLZw0QYtggzZVqs6Yc5p>

JACQUET, Amandine, 2013b. Les Kulturhus, une solution pour des bibliothèques en milieu rural? [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 28 novembre 2013. [Consulté le 10 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <https://www.youtube.com/watch?v=B3KukF5JGqk&index=2&list=PLYknRrrU43-CADLZw0QYtggzZVqs6Yc5p>

JOCHUMSEN, Henrik, HVENEGAARD RASMUSSEN, Casper et SKOT-HANSEN, Dorte, 2012. The four spaces - a new model for the public library. *New Library World* [en ligne]. 29 août 2012. Vol. 113, no 11/12, pp. 586-597. [Consulté le 12 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/03074801211282948>

La Chaux-de-Fonds. *Wikipédia: l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 26 février 2015 à 15:36. [Consulté le 12 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://fr.wikipedia.org/wiki/La_Chaux-de-Fonds

LABO-CITE, 2015. Agenda janvier-mars 2015. *Labo-Cité* [en ligne]. 31 mars 2015. [Consulté le 1er avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.labo-cite.ch/wp-content/uploads/2015/01/Newsletter-Labo-Cit%C3%A9.pdf>

LE ROY, Brice, 2011. Fab labs, techshops, hackerspaces: le jeu des sept familles. *Regards sur le numérique* [en ligne]. 3 août 2011. [Consulté le 29 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.rslnmaq.fr/post/2011/08/03/Fab-labs-techshops-hackerspaces-le-jeu-des-sept-familles.aspx>

LE SERVICE QUESTIONS? REPONSES! DE L'ENSSIB, 2009. [...] Je cherche une définition des usagers, des utilisateurs de bibliothèque selon l'Afnor ou un autre organisme de référence. [...]. *ENSSIB: Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Service Questions? Réponses!* [en ligne]. [Consulté le 14 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.enssib.fr/content/bonjour-je-cherche-une-definition-des-usagers-des-utilisateurs-de-bibliotheque-selon-lafnor>

LE SERVICE QUESTIONS? REPONSES! DE L'ENSSIB, 2014. [...] La fréquentation des bibliothèques publiques a-t-elle plutôt augmenté ou diminué ces 30 dernières années? [...]. *ENSSIB: Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Service Questions? Réponses!* [en ligne]. [Consulté le 14 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.enssib.fr/node/133480>

LES BIBLIOTHECAIRES MASQUEES, 2009. Catalogue de bibliothèque à portée de clic! *Les bibliothécaires masquées: complètement Web 2.0* [en ligne]. 13 mai 2009. [Consulté le 23 juin 2015]. Disponible à l'adresse: <https://exoweb2ebd.wordpress.com/category/bibliotheque-web-20/>

MARESCA, Bruno, 2006. Les enquêtes de fréquentation des bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Novembre 2006. No 6. [Consulté le 20 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0014-003>

MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe [éditeur] et GAUDET, Françoise [éditeur], 2007. La concurrence d'Internet. In: *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet: attractivité, fréquentation et devenir*. Paris: Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou, pp. 96-105. Etudes et recherches.

MARTEL, Marie D., 2013. Design social: YOUmedia, un laboratoire numérique pour les jeunes de Chicago. *Espace B: le blogue des bibliothèques de la ville de Montréal* [en ligne]. 2 juin 2013. [Consulté le 30 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://espaceb.bibliomontreal.com/tag/adolescents/>

MAUREL, Lionel, 2009. Dont + Achat communautaire + Creative Commons + Partage légal = un modèle économique astucieux pour la musique!. *S.I.Lex* [en ligne]. 7 novembre 2009. 10 mars 2015. [Consulté le 10 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://scinfolex.com/2009/11/07/dons-achat-communautaire-creative-commons-partage-legal-un-modele-economique-astucieux-pour-la-musique/>

MEDIATHEQUE DE BOUCHEMAINE, 2015. Sieste poético-musicale à réécouter. *Bouchemaine. Médiathèque de Bouchemaine* [en ligne]. 14 mars 2015. [Consulté le 14 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.mediatheque-bouchemaine.net/mediatheque-bouchemaine.net/opac>

Mener l'enquête: guide des études de publics en bibliothèque. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, 2011. La Boîte à outils. ISBN 978-2-910227-89-0

MITTROWANN, Andreas, 2014a. Norwegen: Erste «Open Library» in Stavern eröffnet. *Globalibro* [en ligne]. 13 juin 2014. [Consulté le 26 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <https://globalibro.wordpress.com/category/bibliothek-kundenorientierung/>

MITTROWANN, Andreas, 2014b. USA: Nashville Public Library mit «Learning Lab» für Jugendliche. *Globalibro* [en ligne]. 16 juin 2014. [Consulté le 21 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <https://globalibro.wordpress.com/category/bibliothek-zielgruppen/>

MOESCHLER, Olivier, 2006. «Vous avez dit 'bibliothèque'?»: enquête sur les non-usagers des bibliothèques municipales à Genève. *ENSSIB: Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques* [en ligne]. Août 2006. [Consulté le 12 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1305-vous-avez-dit-bibliotheque-enquete-sur-les-non-usagers-des-bibliotheques-municipales-de-geneve.pdf>

MOESCHLER, Olivier, 2015a. La bibliothèque selon ses non-usagers: une étude menée à Genève [document PDF].

Support de cours: Cours «Sociologie des publics et comportement informationnel», Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2014-2015

MOESCHLER, Olivier, 2015b. Le «non-public» de la culture, réalité(s) d'un concept [document PDF].

Support de cours: Cours «Sociologie des publics et comportement informationnel», Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2014-2015

MOESCHLER, Olivier, 2015c. Les bibliothèques à l'ère du numérique: du danger au défi [document PDF].

Support de cours: Cours «Sociologie des publics et comportement informationnel», Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2014-2015

MOOCK-COLOMBANI, Laureen et DESROCHERS, Nadine, 2014. Pratiques innovantes et participatives chez les adolescents en bibliothèque publique: Les tendances émergentes. *Argus*. Hiver 2014. Vol. 42, no. 3, pp. 29-32.

MOREILLON, Simon, 2013. La grande mue des bibliothèques. *Le Temps* [en ligne]. 27 septembre 2013. [Consulté le 29 juin 2015]. Disponible à l'adresse: http://www.letemps.ch/Page/Uuid/a02f81ac-26d8-11e3-9b72-0f712b3a963c/La_grande_mue_des_bibliothèques

NOYER, William, 2015. *Mix «insurrection poétique» - Printemps des Poètes 2015* [message électronique]. 7 avril 2015.

Message paru dans la liste de diffusion discothecaires_fr.

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE, 2011. *Les pratiques culturelles en Suisse : analyse approfondie : enquête 2008* [en ligne]. Neuchâtel : Office fédéral de la statistique (OFS), 11 avril 2011. [Consulté le 16 mars 2015]. ISBN 978-3-303-16088-6. Disponible à l'adresse: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/22/publ.html?publicationID=4324>

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE, 2014a. Bibliothèques publiques des villes (communes dès 10'000 habitants). *Confédération suisse, Service de la statistique* [en ligne]. [Consulté le 18 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html>

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE, 2014b. Les dix plus grandes bibliothèques suisses en termes d'offre. *Confédération suisse, Service de la statistique* [en ligne].

[Consulté le 18 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/key/01.html>

OFFICE QUEBECOIS DE LA LANGUE FRANCAISE, 2008. Technologies de l'information et de la communication. *Le grand dictionnaire terminologique* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8349341

PALOMBA, Jean, 2009. La bibliothèque publique aujourd'hui: nouveaux services, nouvelles compétences. *ACIM: portail des bibliothécaires musicaux* [en ligne]. 15 décembre 2009. [Consulté le 18 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.acim.asso.fr/spip.php?article298>

PEREZ, Patrick, SOLDINI, Fabienne et VITALE, Philippe, 2004. Non-publics et légitimité des pratiques: l'exemple des bibliothèques publiques». In: ANCEL, Pascale et PES-SIN, Alain. *Les non-publics: Les arts en réceptions* [tome II]. Paris: L'Harmattan, pp. 155-172. Logiques sociales.

PERSIC, Peter, 2003. L'espace jeunesse de la bibliothèque publique de Los Angeles: Teen'Scape. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. T. 48, no 3, p. 67. [Consulté le 18 juin 2015]. Disponible à l'adresse: http://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/661497/mod_resource/content/1/15_el_Adolescents_TP%20Teen_Scape.pdf

PETTENATI, Corrado, 2013. L'évaluation de la satisfaction des publics et de la qualité [document PDF].

Support de cours: Cours «Evaluation de la performance des SID», Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2013-2014

PLUCHET, Amandine, 2013. *Les évolutions des sections musique des bibliothèques municipales depuis l'arrivée d'Internet* [en ligne]. Lyon: ENSSIB: Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Diplôme de conservateur des bibliothèques. [Consulté le 6 avril 2015]. Disponible à l'adresse:

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/60385-les-evolutions-des-sections-musique-des-bibliotheques-municipales-depuis-l-arrivee-d-internet>

POISSENOT, Claude et RANJARD, Sophie, 2005. Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. Les cahiers de l'enssib, 2. ISBN 2910227561

RABOT, Cécile, 2014. Les adolescents, public insaisissable des bibliothèques? *Lecture jeune*. Juin 2014. No. 150, pp. 37-38

RAPP, Julien, 2014. Reconnaître la culture de l'autre. *Meyrin ensemble*. Novembre 2014. No 168, p. 14.

RENAUD, Isaline, 2011. *Quelles nouvelles prestations pour la Bibliothèque de la Ville de Bienne?* [en ligne]. Genève: Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelior. [Consulté le 30 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://doc.rero.ch/record/28024>

Résolveur de liens. *Wikipédia: l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 23 septembre 2013 à 22:45. [Consulté le 30 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://fr.wikipedia.org/wiki/R%C3%A9solveur_de_liens

ROPARS, Fabian, 2015. Etude: les 13-17 ans et les réseaux sociaux. *Blog du modérateur* [en ligne]. 13 avril 2015. [Consulté le 28 juin 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.blogdumoderateur.com/etude-13-17-ans-reseaux-sociaux/>

SAINT JOHN, Judith, 2013. Le modèle urbain: les Ideas Stores de Londres [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 28 novembre 2013. [Consulté le 10 avril 2015]. Disponible à l'adresse:

<https://www.youtube.com/watch?v=o21buSW6hbk&index=3&list=PLYknRrrU43-CADLZw0QYtqgzZVqs6Yc5p>

SANDOZ, Jean-David, 2013. *Livre numérique libre: Mise en place d'un outil de promotion et de diffusion dans les SID* [en ligne]. Genève: Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 9 avril 2015]. Disponible à l'adresse: http://doc.rero.ch/record/208870/files/TDB_Sandoz_JeanDavid.pdf

SCHMIDT, Eveline, SURDEZ, Maëlle et BRETT, Edward, 2012. *Innovations en bibliothèques suisses: enquête auprès de huit bibliothèques de lecture publique* [en ligne]. [Consulté le 24 mars 2015]. Disponible à l'adresse: http://campus.hesge.ch/id_bilingue/doc/Rapport_Innovation_avec_annexes_vf.pdf

SCOPIKA, 2015. Beacons et ibeacons. *Scopika* [en ligne]. [Consulté le 12 mai 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.scopika.com/services/autres-services-outils-web/beacons-ibeacons/>

SERVET, Mathilde, 2009. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. Lyon: ENSSIB: Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Mémoire d'étude. [Consulté le 29 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu>

SERVET, Mathilde, 2010. Les bibliothèques troisième lieu: un nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Juillet 2010. No 4, pp. 57-66. [Consulté le 16 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

SERVET, Mathilde, 2015. La bibliothèque, un lieu de rencontres, de culture, de vie, un espace d'information, d'apprentissage et de loisirs. *BiblioBE.ch* [en ligne]. 19 février 2015. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.bibliobe.ch/fr/Dossier/La-bibliotheque-lieu-de-vie-et-lieu-d-etudes/La-bibliotheque-un-lieu-de-rencontres-de-culture.aspx>

SHIMMON, Ross, 2004. Le rôle fondamental des bibliothèques dans la société de l'information. *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* [en ligne]. [Consulté le 6 mars 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/wsis_af.pdf

SILVAE [pseudonyme], 2009. Des bons usages des Univers Netvibes dans les bibliothèques. *Bibliobsession* [en ligne]. 27 novembre 2009. [Consulté le 17 juin 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.bibliobsession.net/2009/11/27/univers-netvibes-dans-les-bibliotheques/>

SILVAE [pseudonyme], 2012. CultureWok un dispositif de médiation recommandé. *Bibliobsession* [en ligne]. 13 avril 2012. [Consulté le 16 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.bibliobsession.net/2012/04/13/culturewok-un-dispositif-de-mediation-recommande/>

SILVAE [pseudonyme], 2013. Je ne sais pas quoi lire: nouveau service des médiathèques de Lorient. *Bibliobsession* [en ligne]. 7 octobre 2013. [Consulté le 26 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.bibliobsession.net/2013/10/07/je-ne-sais-pas-quoi-lire-nouveau-service-des-mediathèques-de-lorient/>

STATE LIBRARY OF NSW PUBLIC LIBRARY SERVICES, 2013. Children's Library, Central Public Library, Singapore. *Flickr* [en ligne]. 19 août 2013. [Consulté le 11 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <https://www.flickr.com/photos/publiclibrariesnsw/9674249339/>

- TESNIERE, Valérie, 2008. Une bibliothèque sans collection? Des collections sans bibliothèque? In: BERTRAND, Anne-Marie [dir.]. *Quel modèle de bibliothèque?* Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB. pp. 139-152. Papiers. Généalogies
- THE SHIFTED LIBRARIAN, 2008. More funky, comfortable chairs in DOK. *Flickr* [en ligne]. 2 mars 2008. [Consulté le 29 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <https://www.flickr.com/photos/shifted/2342416286/in/set-72157604142377648>
- TOUITOU, Cécile, 2014. Perceptions des bibliothèques publiques européennes. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 31 janvier 2014. Contributions. Disponible à l'adresse: <http://bbf.enssib.fr/contributions/perceptions-des-bibliotheques-publiques-europeennes-0>
- URBIG, Natalie, 2014. Fantasy an der Uni: Spielend durchs Studium. *Frankfurter Allgemeine* [en ligne]. 10 janvier 2014. [Consulté le 30 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.faz.net/aktuell/beruf-chance/fantasy-an-der-uni-spielend-durchs-studium-12735331.html>
- VAN DE GEER, Jaap, 2008. If you're not gaming you're losing! [enregistrement vidéo]. *Vimeo* [en ligne]. 21 juin 2008. [Consulté le 30 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <https://vimeo.com/1208483>
- VAUCHER, Andrée-Anne, 2015a. *Demande d'informations sur les usagers de la BVCF* [message électronique]. 18 mars 2015
- VAUCHER, Andrée-Anne, 2015b. *Travail de Bachelor - documents disponibles en libre-accès?* [message électronique]. 19 mars 2015
- VERONIQUE D. [pseudonyme], 2014. P'tits déjs en tous genre(s): 1ère partie. *Le blog de Miss Média* [en ligne]. 15 février 2014. [Consulté le 5 avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://missmediablog.fr/ptits-dejs-en-tous-genres-1ere-partie/>
- VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, [ca. 2014]. Composition de la population – 2013. *Ville de la Chaux-de-Fonds* [en ligne]. Janvier 2014. [Consulté le 6 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.chaux-de-fonds.ch/images/Upload/Off_stats/Population/statpop2013.pdf
- VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS, [ca. 2015]. *Ville de La Chaux-de-Fonds* [en ligne]. [Consulté le 12 mars 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.chaux-de-fonds.ch>
- LES VOYAGEURS DU CODE, [ca. 2015]. *Les voyageurs du code* [en ligne]. [Consulté le 1er avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.voyageursducode.fr/>
- ZIKLIBRENBIB, 2015. *Ziklibrenbib* [en ligne]. [Consulté le 1er avril 2015]. Disponible à l'adresse: <http://www.acim.asso.fr/ziklibrenbib/>

Annexe I : Définitions

Usager et non-usager

Certains professionnels associent le terme « public » à celui de « lecteurs », voire d'« inscrits » (Pérez, Soldini, Vitale 2004). Cette vision peut cependant être considérée comme dépassée et excessivement distinctive.

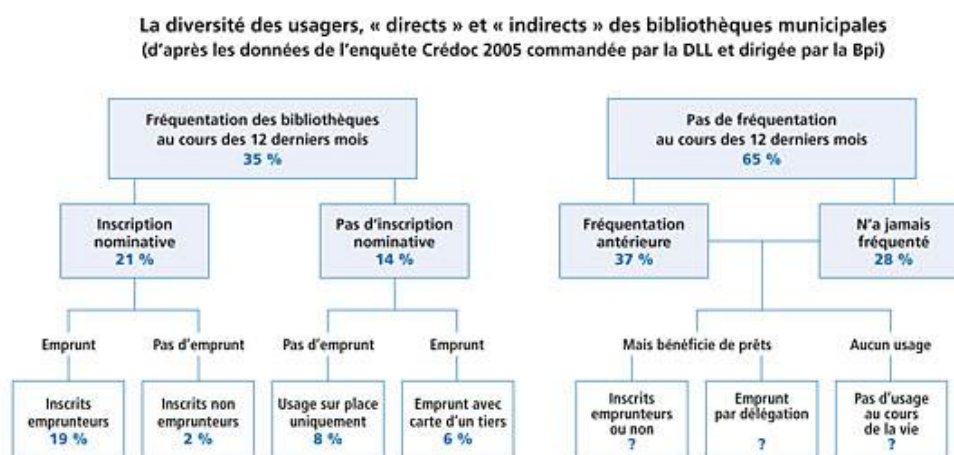
« [Il s'agit des] [...] limites du modèle professionnel de la lecture publique. Selon ce dernier, seuls les inscrits constituent les vrais usagers dans la mesure où eux seuls valorisent explicitement les collections par leur démarche d'emprunt. »

(Maresca 2006)

A l'heure actuelle, une bibliothèque ne se limite plus au service du prêt. Les usagers bénéficient de nombreux services annexes et accessibles également sans inscription.

Comme le montre le schéma ci-dessous, on remarque que le public des bibliothèques est disparate. Certains individus sont inscrits et d'autres non, certains inscrits empruntent des documents alors que des usagers non-inscrits en empruntent grâce à une carte d'un tiers, etc. Force est de constater que les individus n'ayant pas fréquenté de bibliothèque municipale durant l'année écoulée, souvent nommés «non-public», sont eux aussi hétérogènes. Alors que certains n'ont jamais fréquenté de bibliothèques municipales, d'autres sont d'anciens usagers qui pouvaient emprunter des documents. Il est alors important de parler de publics et de non-publics au pluriel.

Figure 46 : Diversité des usagers des bibliothèques municipales selon Bruno Maresca



(Maresca 2006)

Conscientes de l'hétérogénéité de ces publics mais soumises aux diverses contraintes intrinsèques d'un travail de Bachelor, nous segmentons les publics de manière sommaire. Ceux-ci sont définis selon les catégories principales du schéma établi par Bruno Maresca. Ils sont divisés en deux groupes, les usagers et les non-usagers. Il faut noter que les dénominations que nous adoptons ci-après ne correspondent pas exactement à celles de Bruno Maresca. Elles conviennent cependant davantage pour notre travail.

Nous considérons qu'un usager est un individu, inscrit ou non à la BVCF, qui a fréquenté cette dernière et a bénéficié de ses offres et services (usager « actif ») au cours des douze derniers mois (les individus non-inscrits ne pouvant faire usage que d'une partie de ceux-ci). En effet, comme le résume la norme ISO (International Organization for Standardization) 2789¹⁸⁵, un usager est un « bénéficiaire des services de la bibliothèque » (AFNOR 2003, cité dans *Le Service questions? Réponses!* de l'enssib 2009). Si l'usager a été actif avant les douze derniers mois mais qu'il ne l'a pas été au cours de l'année actuelle, il entre alors dans la catégorie « ex-usager » et représente dans notre cas un non-usager.

Le terme « non-usager » désigne dans le cadre de notre travail un individu ne fréquentant pas la bibliothèque et n'utilisant ni ses services ni ses offres. Pour être plus précis, un non-usager peut avoir été inscrit ou non. On le considère comme non-usager s'il n'a pas été actif durant les douze derniers mois (« ex-usager »). S'il n'a jamais été actif, il s'agit d'un « non-usager absolu » (Moeschler 2006). Le tableau ci-dessous présente les différents groupes dont il vient d'être question.

¹⁸⁵ http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=28236 (consulté le 5 juin 2015)

Tableau 4 : Tableau représentant les différentes catégories de publics dont il est question dans ce travail

dénomination	fréquentation	inscription		précision
usager	au cours des 12 derniers mois	inscrit	non-inscrit	→ usager actif
non-usager	avant les 12 derniers mois	inscrit	non-inscrit	→ ex-usager
non-usager	jamais			→ non-usager absolu

(Blanc, Voirol 2015)

Dans le cadre de ce travail, nous utilisons parfois les termes « public » et « non-public » au singulier. Il est important de préciser que ceci découle d'un souci de simplification. En effet, comme nous le constatons dans l'analyse des résultats de l'enquête, le public et le non-public sont constitués de populations hétérogènes et nous pourrions tout aussi bien employer ces termes au pluriel.

Service innovant

Pour définir le concept de service innovant, il convient de décortiquer ce terme.

On parle de service lorsqu'il y a un lien entre l'utilisateur et l'institution.

« Tout ce qui, dans l'existence et l'activité de la bibliothèque, est rencontré entre un des éléments de l'organisation et le public. »

(Calenge 1999)

Quant à l'innovation, il ne faut pas la confondre avec l'invention. L'innovation revient en effet à modifier ou faire évoluer la manière de concevoir un produit ou un service. Plusieurs auteurs en donnent des définitions:

« L'innovation est [...] souvent à l'image d'un cocktail qui mélange subtilement des ingrédients connus pour créer une boisson originale. »

(Barnu 2011)

« [Innover] contribue à accroître son succès, que ce soit par une augmentation de la satisfaction du public, l'amélioration de son image ou l'augmentation de l'utilisation des services. »

(Schmidt, Surdez, Brett 2012)

« [Une innovation] consiste à changer la façon dont les choses ont été faites par le passé pour proposer des améliorations significatives dans le présent ».

(Chaimbault 2014b)

Dans le cadre de notre travail, nous considérons un service innovant comme tout service plus novateur que ceux proposés actuellement par la BVCF. Il s'agit aussi bien de nouvelles technologies que d'animations ou de certains éléments issus du concept de troisième lieu.

Nouvelles technologies

D'après la définition de l'encyclopédie en ligne Britannica (2015), une technologie est une « application of scientific knowledge to the practical aims of human life or, as it is sometimes phrased, to the change and manipulation of the human environment ». Toute mise en pratique de connaissances scientifiques dans le but de modifier nos tâches et actions quotidiennes ou de faire évoluer notre environnement est ainsi considérée comme technologie.

L'expression « nouvelles technologies », quant à elle, est souvent associée à ce que l'on appelle les NTIC. Les nouvelles technologies peuvent être définies comme telles:

« L'ensemble des technologies issues de la convergence de l'informatique et des techniques évoluées du multimédia [...] qui ont permis l'émergence de moyens de communication plus efficaces, en améliorant le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information. »

(Office québécois de la langue française 2008)

Si l'on applique ces définitions à l'univers des bibliothèques, les nouvelles technologies représentent tous les outils et supports grâce auxquels bibliothécaires et usagers ont un accès facilité à l'information et grâce auxquels ils peuvent la traiter et la diffuser plus aisément. A nos yeux, un service innovant peut employer des nouvelles technologies (borne d'écoute de musique en streaming), mais ce n'est pas une condition sine qua non (l'aide à la recherche d'emploi n'est pas une nouvelle technologie en soi).

Médiation culturelle

La médiation culturelle est un processus « qui a pour objet une mise en lien pertinente entre la culture et les publics » (Grieve 2015), dans le but d'offrir à toute une population un accès et la possibilité de prendre part à la culture. Une action de médiation culturelle peut être d'ordre physique ou numérique, mais la présence d'un médiateur n'est pas indispensable. Il y a en effet deux types de médiation culturelle: celle pour laquelle un humain est présent et fait le lien entre culture et usager (médiation directe) et celle qui se déroule sans présence humaine (médiation indirecte). Comme une telle activité

visée à interagir avec un public et cherche à lui faire acquérir certaines connaissances, la médiation culturelle est souvent proche de la communication et de la pédagogie. Par ailleurs, cette « discipline » se rapproche également du marketing, puisqu'une institution, grâce à une action de médiation culturelle, souhaite « attirer et [...] fidéliser les publics [et ce] dans une démarche [...] qualitative [...] » (Grieve 2015).

Si une animation socioculturelle et une action de médiation culturelle ont toutes deux pour objectif d'établir un lien social, il est important de noter qu'elles diffèrent l'une de l'autre. Une action de médiation culturelle a pour objectif de lier un public à un élément culturel, alors que l'objectif d'une animation socioculturelle est défini comme suit par l'Association valaisanne des travailleurs sociaux (2012) :

« Créer des liens entre des groupes sociaux [et] favoriser l'autonomie, la rencontre et l'échange des personnes, des populations dans la prise en charge de leurs propres besoins. »

De ce fait, une action de médiation culturelle a la spécificité de se focaliser sur un objet ou un domaine culturel particulier.

Concept de troisième lieu

Dans les années 1980, le sociologue et professeur floridien Ray Oldenburg a exposé sa théorie du concept de troisième lieu. Celle-ci repose sur l'idée que la vie en société est composée de trois lieux. Le premier correspond à la « sphère du foyer » tandis que le deuxième lieu est le « domaine du travail » (Servet 2010). Quant au troisième lieu, il s'agit d'un espace supplétif aux deux premiers, où rencontres, échanges et discussions entre individus sont privilégiés. La principale aspiration de ce concept est d'être un lieu où règnent des valeurs telles que le respect, l'ouverture et la tolérance.

Huit caractéristiques recensées par Ray Oldenburg sont typiques du troisième lieu (Houghton, Foth, Miller 2013. Notre traduction):

- neutralité de l'espace : il n'y a aucune obligation d'y rester ou d'en partir
- neutralité quant au statut social : aucune distinction entre les milieux sociaux dont proviennent les usagers ne doit être faite
- lieu d'échange : la principale activité y ayant lieu est la conversation, l'échange d'idées
- accessibilité et confort : le troisième lieu est un endroit où l'on accède facilement et où l'aménagement intérieur est soigné, de manière à ce que l'utilisateur s'y sente bien
- fidélité des usagers : certaines personnes sont des usagers réguliers et fidèles et créent de ce fait une sorte « d'ambiance de référence »
- modestie et discrétion : un troisième lieu ne se veut en aucun cas ostentatoire

- convivialité : le troisième lieu se présente comme un espace jovial et convivial
- bien-être : le troisième lieu est comme un second chez-soi, « a home away from home ».

Bibliothèque troisième lieu

Robert Putnam, éducateur et politologue américain, et Alistair Black, historien anglais des bibliothèques, ont été parmi les premiers à penser la bibliothèque comme un espace adaptable au concept de troisième lieu (Servet 2010). Une bibliothèque est l'exemple même d'un lieu neutre qui a pour mission d'accueillir la population sans faire de distinction et d'offrir la possibilité d'apprentissage et d'enrichissement des connaissances tout au long de la vie.

Dans la situation complexe que connaissent aujourd'hui les bibliothèques, le concept de troisième lieu offre une grande opportunité de se renouveler et de s'adapter aux nouvelles pratiques culturelles. Ces bibliothèques *modernes* souhaitent être des endroits faciles d'accès où l'on privilégie la socialisation. Aussi, la plupart d'entre elles se trouvent en ville, dans des quartiers très fréquentés. Outre des horaires d'ouvertures amples - souvent calqués sur les horaires des centres commerciaux environnants - la bibliothèque troisième lieu est fréquemment implantée dans un bâtiment moderne où dominant de grands espaces et de larges baies vitrées. Les usagers y bénéficient non seulement de prestations classiques (prêt de divers documents, consultation sur place, recherche d'information, etc.), mais aussi de services personnalisés, comme la formation à la recherche sur Internet, l'aide à la recherche d'emploi ou encore le soutien lors des devoirs (Servet 2010). Certains comportements prohibés en bibliothèque « traditionnelle » y sont tolérés, voire encouragés. En effet, des espaces sont spécialement aménagés pour discuter, jouer à des jeux vidéo, écouter de la musique ou encore téléphoner. A ces éléments s'ajoute la plupart du temps une cafétéria, espace incontournable de la bibliothèque troisième lieu. Concernant l'aménagement intérieur, il comprend certaines caractéristiques récurrentes : les couleurs vives des murs et / ou du mobilier rendent une telle bibliothèque gaie et avenante. La présence d'éléments doux – comme des fauteuils, canapés et poufs – invite à s'y asseoir confortablement et de grandes tables incitent les usagers à s'y retrouver pour discuter et passer un moment convivial. De plus, les étagères présentant les collections sont souvent montées sur des roulettes. De ce fait, une grande partie des espaces est modulable et ceux-ci peuvent être modifiés selon l'activité qui s'y déroule.

En bref, le concept de bibliothèque troisième lieu place le bien-être et les besoins de l'utilisateur au centre de ses préoccupations. Il s'agit sans aucun doute d'une forme mo-

dernisée des bibliothèques, d'une façon pour les bibliothécaires de suivre les tendances et les évolutions de la société et de prouver l'utilité et la nécessité des bibliothèques dans le monde d'aujourd'hui.

Jusqu'à présent, aucun ouvrage traitant exclusivement des bibliothèques troisième lieu n'avait été publié. Ceci n'est maintenant plus le cas avec la parution de l'ouvrage intitulé *Bibliothèques troisième lieu*¹⁸⁶. Cet ouvrage collectif a été publié au début de l'été 2015 par l'ABF¹⁸⁷ (Association des bibliothécaires de France). Il a été rédigé par une vingtaine de contributeurs, sous la direction d'Amandine Jacquet. Ce livre offre une vue globale sur ce sujet en présentant des analyses et des points de vue, en s'interrogeant sur ce concept et en mentionnant des exemples de bibliothèques troisième lieu en France et dans le monde.

« Idea store » et le « kulturhus »

Le « mouvement troisième lieu » a notamment conduit à la création de nouveaux types de bibliothèques: l'« idea store » et le « kulturhus »¹⁸⁸.

L'« idea store » est un établissement se trouvant plutôt dans un contexte urbain qui a été créé afin de desservir une population économiquement et socialement défavorisée. Il est généralement ouvert sept jours sur sept et accueille les gens en libre service, en proposant notamment des crèches et des cafés. Il offre un vaste panel de services tels que de l'information, des ateliers de formation continue et des loisirs. Ces services ainsi que son architecture favorisent largement la rencontre (Idea Store 2014). L'« idea store » le plus remarquable est celui du quartier de Tower Hamlets à Londres. Judith Saint John (2013), directrice de cet établissement, définit l'esprit de l'« idea store » comme la réunion de quatre pôles: « empower » (pouvoir, habilitation), « learning » (formation), « enrich » (enrichissement) et « engage » (engagement). Selon elle, l'« idea store » est doté d'une stratégie et d'une philosophie particulières. La stratégie regroupe l'intégration - intégrer les besoins et attentes du public dans un espace ouvert et flexible - et l'absence de barrière - abolir les freins physiques (d'accès) et psychologiques (sentiment d'exclusion, d'illégitimité, etc.). La philosophie se découpe en trois éléments. Premièrement, l'« idea store » se base sur les « bons côtés » du commerce de détail. Judith Saint John illustre ce propos par l'image positive qui se dégage lorsqu'on entre dans un centre commercial. Les produits provoquant un sentiment agréable et attirant l'attention du client (maquillage, parfum) se trouvent en effet à cet

¹⁸⁶ JACQUET, Amandine [dir.], 2015. *Bibliothèque 3^e lieu*. Paris: Association des bibliothécaires de France. Médiathèmes. ISBN 978-2-900177-41-9

¹⁸⁷ <http://www.abf.asso.fr/> (consulté le 9 juillet 2015)

¹⁸⁸ <http://www.uthuus.nl> (consulté le 14 juin 2015)

endroit et le tentent alors d'y entrer. Le principe est le même au sein de l'« idea store » : il faut donner envie au public de le découvrir. Deuxièmement, les règlements de bibliothèque sont mis de côté afin de créer un espace complètement libre. Judith Saint John a constaté que du moment que le public choisit un espace et s'y sent bien, il s'autorégule. Finalement, il faut y proposer un vaste panel d'activités, notamment des cours de formation. En 2013, au sein de l'« idea store » de Londres étaient proposés neuf cents cours s'axant sur une multitude de sujets (cours de cuisine, de photographie, de langues, d'informatique, etc.). Pour conclure, Judith Saint John insiste sur le point suivant : le bon fonctionnement d'un « idea store » réside principalement dans le fait que le personnel doit posséder non seulement des compétences et des qualités spécifiques mais surtout une intelligence émotionnelle (Saint John 2013).

Le « kulturhus » rejoint en très grande partie les objectifs de l'« idea store ». De tels établissements représentent des lieux de rencontre et d'échange mais aussi des bibliothèques et des centres de formation et d'information. Ils fournissent une offre importante de services administratifs et de loisirs et assurent l'accessibilité des services et de la culture pour tous. Cependant, contrairement à l'« idea store », le « kulturhus » se trouve davantage en milieu rural. Ce qui le caractérise principalement est le fait qu'il combine plusieurs entités articulées avec son environnement proche en fonction du contexte et des besoins du lieu où il s'inscrit. De ce fait, une direction unique et une véritable collaboration entre les différents services du « kulturhus » sont primordiales pour élaborer une politique commune et donc assurer son bon fonctionnement. Les enjeux du « kulturhus » sont non seulement d'offrir une meilleure visibilité des services locaux, mais aussi de permettre de décroïsonner, de faire cohabiter (et donc faire collaborer) les différentes collectivités culturelles, d'offrir des services de qualité au public ainsi que de mutualiser les moyens et faire une économie d'échelle (rendre possible l'existence de services dans de petites communes) (Jacquet 2013b).

« Ainsi, à Olst, aux Pays-Bas, sont réunis au sein d'une même structure une bibliothèque, un office du tourisme, des services municipaux, une banque, une antenne de police, une école de musique, un magasin de commerce équitable et un autre tenu par des handicapés, une salle de spectacle, des locaux pouvant être loués à des associations ou à des entreprises. »

(Servet 2014)

« Makerspaces », « hackerspaces », « fablabs » et « techshops »

Les bibliothèques proposent aujourd'hui une nouvelle sorte de services, une révolution des industries collaboratives. Celle-ci se décline en quatre modèles dont les définitions se recoupent: les « makerspaces », les « hackerspaces », les « fablabs » et les

« techshops » (Le Roy 2011). Avant la mise en place d'un tel espace, il est important de réfléchir à leurs fonctions par rapport au contexte de l'institution et aux besoins des usagers. En effet, comme l'indique Gaëlle Bergougnoux (2013) dans son article sur le blog des bibliothèques de la Ville de Montréal, l'élaboration d'un « fablab » peut nécessiter de 10000\$ à 50000\$ ainsi qu'un espace de 75m².

Les « makerspaces » sont des espaces où les usagers créent collectivement et de leurs propres mains un produit durant des ateliers (Cavalcanti 2013), sans devoir nécessairement demander de l'aide au bibliothécaire. Ils sont à différencier des « hackerspaces » par le fait que ces derniers ne disposent pas d'outils particuliers (ni physiques, ni numériques). Ils sont avant tout des espaces de rencontre, d'échange, de débat et d'expérimentation. On y mûrit des idées en groupe sur un modèle associatif.

Un « fablab » (« fabrication laboratory ») est un atelier ouvert à tous. Il s'agit d'une plateforme de prototypage rapide d'objets physiques, mettant à disposition des outils industriels, des machines à commande numérique (découpeuses au laser, imprimantes 3D, etc.), du matériel informatique et divers équipements pour créer du contenu ou des objets dans un but personnel ou collectif. Les « fablabs » sont généralement de taille modeste et gratuits. Ils représentent un lieu de partage de connaissances et de compétences entre les usagers de la bibliothèque. « L'objectif est d'encourager l'appropriation citoyenne de notre environnement matériel. On se rapproche en ce sens de la philosophie du «do-it-yourself » (DIY), très forte aux Etats-Unis» (Audette-Chapdelaine 2011). Les « fablabs » sont axés sur la fabrication numérique (plans, modèles 3D, etc.) qui débouche ensuite sur la fabrication d'objets concrets. Cependant, comme il s'agit d'un concept émergent et que sa définition diffère selon les sources, certaines affirment que les « fablabs » peuvent aussi servir à la création numérique, au montage de films, à la photographie, à l'enregistrement sonore, etc. La collaboration et le partage sont les points clé de cette tendance. Les publics des « fablabs » de diverses bibliothèques, pouvant se trouver sur deux continents différents, peuvent, grâce à des écrans de téléprésence, échanger sur leurs méthodes et techniques, voire créer un projet en commun. Les plans de fabrication sont parfois disponibles sur les catalogues des différentes communautés et peuvent être imprimés, utilisés et même améliorés par les autres communautés. En Suisse romande, il existe quatre « fablabs », mais ceux-ci ne font pas partie de bibliothèques¹⁸⁹.

¹⁸⁹ www.Fablab-fribourg.ch, www.Fablab-neuch.ch, www.Fablab-lacote.ch et www.Fablab-renens.ch (consultés le 29 mars 2015)

Les « techshops » sont des ateliers ambitieux de taille importante et à visée professionnelle, voire commerciale. C'est principalement ce dernier point qui les différencie des « fablabs ». On y trouve des machines de pointe. C'est pour cette raison qu'ils sont souvent occupés, non pas par des novices, mais par des personnes ayant un minimum de compétences, recherchant des outils de production et étant prêts à dépenser une certaine somme pour y avoir accès (soixante euros l'heure) (Audette-Chapdelaine 2011).

Ce sont surtout les « fablabs » et les « makerspaces » qui sont utilisés dans les bibliothèques. Celles-ci tiennent à leur mise en place car ils leur permettent de couvrir tous les champs de la connaissance, dont le numérique fait partie. De plus, ces ateliers laissent place à des qualités humaines telles que le contact et l'entraide. Ce sont ces qualités qui légitiment leur place en bibliothèque. Aussi, ces ateliers ouvrent la porte aux partenariats, avec des écoles par exemple. Le travail manuel, qui échappe toujours plus aux préoccupations des écoles primaires (Bergougnoux 2013), pourrait être revalorisé via un partenariat avec le « fablab » de la bibliothèque. Ceci représenterait également un avantage pour la bibliothèque qui fidéliserait le très jeune public, déjà très présent en bibliothèque, et attirerait le public adolescent. Effectivement, ceci serait l'occasion pour eux de se trouver sur un pied d'égalité avec les autres publics du terrain neutre que représente le « fablab » et de partager leurs compétences et connaissances. Le « fablab » joue alors un rôle social de rencontre et de mixité. Finalement, comme le déclare Gaëlle Bergougnoux, les « fablabs » et les « makerspaces » favorisent l'idée d'« empowerment » qui donne aux usagers la possibilité de se responsabiliser et de développer leur autonomie.

« [En] permettant aux usagers de créer, en favorisant l'émergence de projet individuel et communautaire, le fab lab leur offre [...] la possibilité de s'épanouir personnellement et de faire rayonner la bibliothèque dans sa communauté. »

(Bergougnoux 2013)

Annexe II : Complément à l'état des lieux

Ce chapitre complète l'état des lieux (cf. chap. 5) de la BVCF. Il contient des données spécifiques à la BVCF se rapportant à son public et à ses évolutions de 2006 à aujourd'hui.

Les informations fournies ci-dessous proviennent essentiellement de la BVCF (Vaucher, 2015b; Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2006, 2007, 2008, 2009b, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014b).

A la BVCF, un « lecteur » est une personne inscrite à la bibliothèque et disposant d'une carte de lecteur. Ceci est le cas pour la majorité de ses usagers. Cependant, certains usagers non-inscrits et utilisant les infrastructures de la bibliothèque n'entrent pas dans ce décompte. Par conséquent, il est délicat de les dénombrer.

La carte d'inscription délivrée gratuitement à la BVCF donne accès à toutes les bibliothèques des réseaux RBNJ et RERO. Un « lecteur affilié à la BVCF » signifie que son inscription a eu lieu dans cette bibliothèque. Celle-ci représente donc, dans le compte lecteur de l'individu, la bibliothèque principale d'affiliation. Cependant, ce lecteur peut très bien se diriger ensuite vers d'autres bibliothèques des réseaux RBNJ et RERO et ne plus fréquenter la BVCF, sans que cette information ne soit enregistrée. Il restera dans les statistiques d'affiliation de la BVCF et fausse alors les chiffres en question.

Finalement, le terme « lecteur actif » englobe tout lecteur affilié ayant utilisé sa carte durant l'année (Vaucher 2015a).

Nous avons jugé intéressant de pouvoir comparer les chiffres de l'année 2014 donnés dans l'état des lieux avec ceux des années précédentes. Nous les avons regroupés et complétés avec d'autres données dans le tableau figurant sur la page suivante.

Tableau 5 : Statistiques du département de la lecture publique

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de documents prêtés et prolongés¹⁹⁰	156235	163952	164132	164022	161920	156034	166655	171367	165668
Moyenne journalière de prêts et prolongation	579	592	580	575	574	553	591	612	590
Taux de fréquentation annuelle	75210	89284	87156	91198	92488	89384	90888	88048	89287
Moyenne journalière de fréquentation (personnes/jour)	324	322	306	321	328	317	322	312	319
Nombre de nouveaux lecteurs affiliés inscrits¹⁹¹	1374	711	789	778 ¹⁹²	768	851	959	641	643
Nombre de lecteurs affiliés inscrits¹⁹³	17544	18255	13696 ¹⁹⁴	14022	15124	15898	11838	11754	12620
Nombre de lecteurs actifs¹⁹⁵	10082	7211	8599	7223	7035	6925	6763	6555	6515

(Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds 2006, 2007, 2008, 2009b, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014b)

¹⁹⁰ Ces données ne comprennent pas les demandes en réseau ni les prêts et prolongations et n'incluent que les documents papier du département de la lecture publique

¹⁹¹ Ces données se réfèrent aux départements de la lecture publique et de la discothèque

¹⁹² Cette donnée représente la moyenne de sa valeur entre 2008 et 2009 car elle n'était pas disponible dans les statistiques

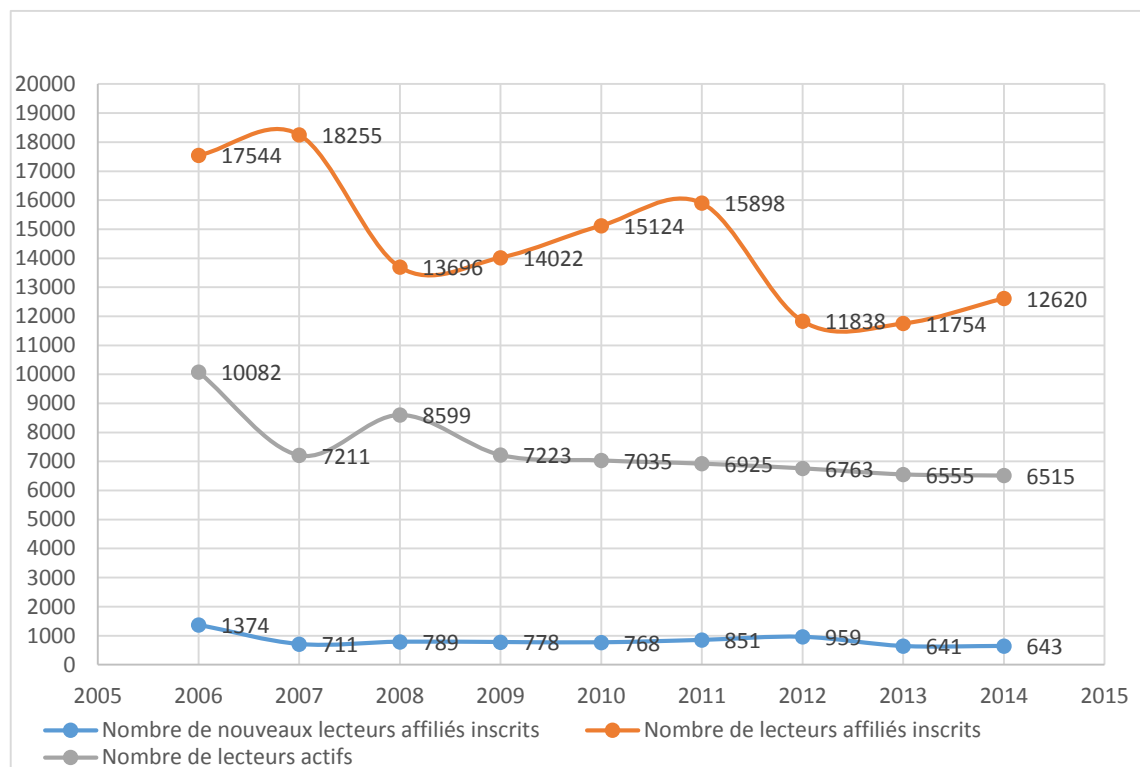
¹⁹³ Ces données se réfèrent aux départements de la lecture publique et de la discothèque

¹⁹⁴ Les lecteurs n'ayant pas eu d'activité durant les cinq années précédentes ont été supprimés de la base RBNJ en vue de la migration vers une nouvelle version

¹⁹⁵ Ces données se réfèrent aux départements de la lecture publique et de la discothèque

Nous constatons grâce à ce tableau que le nombre de documents prêtés et prolongés est stable. Le taux de fréquentation monte en flèche entre l'année 2006 et l'année 2007. Depuis, il est relativement constant avec de légères fluctuations. Pour illustrer les propos suivants, nous avons estimé judicieux de présenter certaines données sous forme d'un graphique:

Figure 47 : Variation du nombre de lecteurs inscrits entre 2006 et 2014



(Blanc, Voirol 2015)

On s'aperçoit que le nombre de nouveaux lecteurs affiliés inscrits diminue de moitié de 2006 à 2014. Plus précisément, on peut voir que le point de départ de cette diminution est une chute notable entre les années 2006 et 2007. Depuis, ce nombre croît petit à petit jusqu'en 2012 inclus, puis subit à nouveau une légère baisse.

Le nombre de lecteurs affiliés inscrits, quant à lui, subit une forte baisse entre 2007 et 2008. Celle-ci n'est pas à prendre en compte car une grande partie de ce chiffre a été supprimée volontairement de la part de la BVCF pour des questions de logistique. Le nombre de lecteurs affiliés inscrits évolue ensuite de manière positive jusqu'en 2011 inclus avant de décroître à nouveau.

Concernant le nombre de lecteurs actifs, on remarque le même phénomène que le nombre de nouveaux inscrits, c'est à dire une chute entre 2006 et 2007. Ce chiffre

augmente à nouveau légèrement entre 2007 et 2008 et se remet à décroître linéairement.

Bien entendu, il faut prendre en compte le fait qu'ici les lecteurs sont en réalité des lecteurs affiliés à la BVCF. Leurs pratiques ne la concernent pas exclusivement, elles se rattachent aussi à d'autres bibliothèques.

Si nous regardons ces évolutions en parallèle aux changements qu'a connus la BVCF, on constate que certains d'entre eux ont eu une influence sur les évolutions de la bibliothèque. Entre 2006 et 2007, la BVCF a procédé à des travaux conséquents qui l'ont amenée à moderniser ses équipements et à repenser ses espaces et ses services publics, privilégiant le libre accès d'un maximum de documents (dont les DVD). Un grand nombre d'améliorations a été effectué, notamment pour faciliter l'accès à la bibliothèque, à ses collections et à l'information. C'est à cette occasion qu'a été créé le coin café. De plus, une journée portes ouvertes a accueilli cinq cents visiteurs. C'est ce renouvellement qui a sans doute fait croître le taux de fréquentation cette année-là. Cependant, on entre ici en opposition avec la chute du nombre de nouveaux lecteurs affiliés inscrits et du nombre de lecteurs actifs entre 2006 et 2007. Nous pouvons par exemple imaginer que ce réaménagement ne correspondait pas aux attentes ou aux besoins de ces individus ou qu'ils « craignaient » ce changement, qu'ils soient inscrits ou non. Par la suite, l'augmentation douce de ces chiffres s'explique peut-être par le fait que les lecteurs actifs se sont habitués à ces changements et que les nouveaux inscrits en ont eu de bons échos.

En 2013 a eu lieu le 175^e anniversaire de la BVCF (anciennement « Bibliothèque du Collège »). A cette occasion et tout au long de l'année, elle a organisé des manifestations: colloques, animations autour du livre, concours, publications, représentations, expositions, etc. Cet évènement a certainement eu des impacts positifs sur la fréquentation, mais nous ne pouvons pas les constater sur les chiffres recueillis.

Ni l'introduction en 2012 de liseuses et de tablettes, ni celle des jeux vidéo en 2014 ne marquent d'évolution spécifique dans les nombres de fréquentations, de prêts ou d'inscrits. Cependant, il ne faut pas minimiser la possibilité que l'adaptation du public à ces nouveautés se fera sur le plus long terme. Pour s'en rendre compte, il serait intéressant de consulter les futures statistiques de la bibliothèque. L'introduction des eBooks ne se remarque également pas sur ces chiffres d'éléments « physiques » car ceux-ci sont accessibles en ligne.

Enfin, la baisse du nombre de lecteurs en général ces dernières années est, selon nous, due au changement majeur qui s'opère actuellement autour et au sein des bibliothèques. On peut cependant souligner que la BVCF parvient à bien maintenir son attractivité. On le constate à travers le nombre constant de prêts et de prolongations et grâce au taux de fréquentation satisfaisant.

Annexe III : Dénomination, pays et URL des institutions citées dans l'état de l'art

Tableau 6 : Dénomination, pays et URL des insitutions citées dans l'état de l'art

Aalborg Bibliotekerne	Danemark	https://www.aalborgbibliotekerne.dk [consulté le 15 juin 2015]
Aarhus Kommunes Biblioteker	Danemark	https://www.aakb.dk/english/about-aarhus-public-libraries-0 [consulté le 14 juin 2015]
Arlington Heights Memorial Library	Etats-Unis	http://www.ahml.info/ [consulté le 18 juin 2015]
BAnQ	Canada	http://www.banq.qc.ca/accueil/ [consulté le 15 juin 2015]
BFM	France	http://www.bm-limoges.fr/ [consulté le 15 juin 2015]
Bibblerian Library	Suède	www.stockholm.se/bibblerian [consulté le 15 juin 2015]
BiblioTech	Etats-Unis	http://bexarbibliotech.org/ [consulté le 14 juin 2015]
Bibliotheek Amstelland	Pays-Bas	http://www.amstelland-bibliotheeken.nl [consulté le 14 juin 2015]
Bibliotheek Nieuw-Vennep	Pays-Bas	http://www.debibliotheekhaarlemmermeer.nl [consulté le 14 juin 2015]
Bibliotheek Rotterdam	Pays-Bas	http://www.bibliotheek.rotterdam.nl [consulté le 14 juin 2015]
Bibliothèque centrale de l'EPFL	Suisse	http://library.epfl.ch/ [consulté le 15 juin 2015]
Bibliothèque de Brossard	Canada	http://biblio.brossard.ca/ [consulté le 14 juin 2015]
Bibliothèque de la Cité	Suisse	http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/nos-bibliotheques/adresses-et-horaires/cite/ [consulté le 14 juin 2015]
Bibliothèques de Laval	Canada	http://www.laval.ca/Pages/Fr/Culture/horaires-et-coordonnees-des-bibliotheques.aspx [consulté le 14 juin 2015]

Bibliothèque de la Ville de Blainville	Canada	http://blainville.ca/culture-sports-et-loisirs/bibliotheque/ [consulté le 15 juin 2015]
Bibliothèques de la Ville de Lausanne	Suisse	http://www.lausanne.ch/thematiques/culture-et-patrimoine/culture-a-vivre/bibliotheques-lire-a-lausanne/bibliotheques.html [consulté le 17 juin 2015]
Bibliothèque de l'École de technologie supérieure	Canada	http://www.etsmtl.ca/Bibliotheque/Accueil [consulté le 15 juin 2015]
Bibliothèque départementale de la Somme	France	http://www.bibliotheque.somme.fr [consulté le 18 juin 2015]
Bibliothèque des Avanchets	Suisse	http://www.vernier.ch/fr/culturesportetloisirs/culture/bibliotheques/?action=showbibi&bibi_id=234 [consulté le 14 juin 2015]
Bibliothèque d'Helsinki (future)	Finlande	http://www.vagabondages.org/post/2014/09/25/D%C3%A9couvrez-la-future-biblioth%C3%A8que-d-Helsinki [consulté le 15 juin 2015]
Bibliothèque du Boléro	Suisse	http://www.versoix.ch/?page=23 [consulté le 14 juin 2015]
Bibliothèque Forum Meyrin	Suisse	http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/administration/bibliotheque_archives [consulté le 14 juin 2015]
Bibliothèque IHEID	Suisse	http://graduateinstitute.ch/fr/home/research/library.html [consulté le 14 juin 2015]
Bibliothèque Louise Michel	France	http://equipement.paris.fr/bibliotheque-louise-michel-6320 [consulté le 15 juin 2015]
Bibliothèque Médiathèque de Sierre	Suisse	http://www.bms.sierre.ch/ [consulté le 15 juin 2015]
Bibliothèque Médiathèque municipale de Vevey	Suisse	http://biblio.vevey.ch/ [consulté le 15 juin 2015]
Bibliothèque nationale Saints-Cyrille-et-Méthode	Bulgarie	http://www.nationallibrary.bg/ [consulté le 15 juin 2015]
Bibliothèques de Brest	France	https://applications002.brest-metropole-oceane.fr/VIPBI21/Interligo.Web.Front/front.aspx [consulté le 15 juin 2015]

Bibliothèques de la Ville de Paris	France	http://www.paris-bibliotheques.org/ [consulté le 15 juin 2015]
Bibliothèques Médiathèques municipales de Lyon	France	http://www.bm-lyon.fr/ [consulté le 14 juin 2015]
Bibliothèques municipales de Genève	Suisse	http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/?fb_locale=fr_FR [consulté le 14 juin 2015]
Bibliothèques publiques de Montréal	Canada	http://bibliomontreal.com/ [consulté le 14 juin 2015]
BPI	France	http://www.bpi.fr/home.html [consulté le 14 juin 2015]
British Library	Royaume-Uni	http://www.bl.uk/ [consulté le 15 juin 2015]
BSI	France	http://www.cite-sciences.fr/fr/au-programme/lieux-ressources/bibliotheque/ [consulté le 14 juin 2015]
Cerritos Library	Etats-Unis	http://cerritoslibrary.us/ [consulté le 13 juin 2015]
Chattanooga Public Library	Etats-Unis	http://chattlibrary.org/ [consulté le 15 juin 2015]
Chicago Public Library	Etats-Unis	http://www.chipublib.org/ [consulté le 15 juin 2015]
Contra Costa County Public Library	Etats-Unis	http://ccclib.org/ [consulté le 14 juin 2015]
Deichmannske Library	Norvège	https://www.deichman.no/side/in-english [consulté le 15 juin 2015]
Demoteket	Danemark	http://www.demoteket.dk/ [consulté le 13 juin 2015]
DOK	Pays-Bas	http://www.dok.info [consulté le 14 juin 2015]
Fayetteville Free Library	Etats-Unis	https://fflib.org/ [consulté le 22 juin 2015]
Florida Electronic Library	Etats-Unis	http://www.flelibrary.org/about.php [consulté le 18 juin 2015]
George Fox University Library	Etats-Unis	http://www.georgefox.edu/offices/murdock/ [consulté le 14 juin 2015]

Harold B. Lee Library	Etats-Unis	https://lib.byu.edu [consulté le 23 juin 2015]
Hauptbibliothek Universität Zürich	Suisse	http://www.hbz.uzh.ch/en [consulté le 15 juin 2015]
Helsingin Kaupunginkirjasto	Finlande	http://www.hel.fi/hki/Kirjasto/en/Etusivu [consulté le 18 juin 2015]
« Idea stores »	Royaume-Uni	https://www.ideastore.co.uk [consulté le 15 juin 2015]
Infothèque de la HEG	Suisse	http://www.hesge.ch/heg/infotheque/actualites [consulté le 15 juin 2015]
Joint Higher Education Library	Finlande	http://library.ifla.org/949/1/101-kiviluoto-en.pdf [consulté le 15 juin 2015]
Jugendbibliothek Hoeb4U	Allemagne	https://www.buecherhallen.de/hoeb4u [consulté le 15 juin 2015]
Kansalliskirjasto	Finlande	http://www.kansalliskirjasto.fi [consulté le 23 juin 2015]
Kista Bibliotek	Suède	https://biblioteket.stockholm.se/bibliotek/kista-bibliotek [consulté le 15 juin 2015]
Kobenhavns Universitetsbibliothek	Danemark	http://www.kb.dk/da/kub [consulté le 15 juin 2015]
Labo-Cité	Suisse	http://www.labo-cite.ch/ [consulté le 15 juin 2015]
Library 10	Finlande	http://www.helmet.fi/en-US/Libraries_and_services/Library_10 [consulté le 15 juin 2015]
London Public Library	Royaume-Uni	http://www.londonpubliclibrary.ca/ [consulté le 14 juin 2015]
Los Angeles Public Library	Etats-Unis	http://www.lapl.org/ [consulté le 15 juin 2015]
Médiathèque André-Malraux	France	http://www.mediatheques-cus.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITA-TION&PORTAL_ID=WBCT_WBCTDOC_28.xml [consulté le 14 juin 2015]
Médiathèque de Bouchemaine	France	http://www.mediatheque-bouchemaine.net/mediatheque-bouchemaine.net/ [consulté le 15 juin 2015]

Médiathèque de Montpellier	France	https://mediatheques.montpellier3m.fr/ [consulté le 14 juin 2015]
Médiathèque de Troyes	France	http://www.mediathèque.grand-troyes.fr/webmat/content/plan-dacces [consulté le 14 juin 2015]
Médiathèques de Lorient	France	http://mediathèque.lorient.fr/ [consulté le 14 juin 2015]
Médiathèques d'Issy-les-Moulineaux	France	https://mediatheques.ville-issy.fr/ [consulté le 14 juin 2015]
Médiathèque Valais	Suisse	http://www.mediathèque.ch [consulté le 17 juin 2015]
Nashville Public Library	Etats-Unis	http://www.library.nashville.org/ [consulté le 15 juin 2015]
Nationale Bibliotheek van Finland	Finlande	http://www.nationallibrary.fi/ [consulté le 15 juin 2015]
National Library of Estonia	Estonie	https://www.nlib.ee/ [consulté le 15 juin 2015]
National Library of Korea	Corée du Sud	http://www.nl.go.kr/english/ [consulté le 14 juin 2015]
NYPL	Etats-Unis	http://www.nypl.org/ [consulté le 14 juin 2015]
OBA	Pays-Bas	http://www.oba.nl [consulté le 15 juin 2015]
Orange County Library System	Etats-Unis	http://www.ocls.info/ (consulté le 14 juin 2015)
Ottawa Public Library	Canada	http://bibliooottawalibrary.ca/fr [consulté le 15 juin 2015]
Petite Bibliothèque Ronde	France	http://www.lapetitebibliothequeronde.com/ [consulté le 15 juin 2015]
Queen's Libraries	Etats-Unis	http://www.queenslibrary.org/ [consulté le 15 juin 2015]
Rolex Learning Center	Suisse	http://rolexlearningcenter.epfl.ch [consulté le 14 juin 2015]
Sacramento Public Library	Etats-Unis	https://www.saclibrary.org/ [consulté le 15 juin 2015]

San Fransisco Public Library	Etats-Unis	http://sfpl.org/ [consulté le 15 juin 2015]
Schaumburg Townshi District Library	Etats-Unis	http://schaumburglibrary.org/ [consulté le 15 juin 2015]
Seattle Public Library	Etats-Unis	http://www.spl.org [consulté le 14 juin 2015]
Singapore National Library	Singapour	http://www.nlb.gov.sg [consulté le 14 juin 2015]
Stadtbibliothek Katharinen	Suisse	www.bibliothek.stadt.sg.ch [consulté le 19 juin 2015]
Stadtbibliothek Luzern	Suisse	http://www.bvl.ch/seiten/gemeinden/luz_sta_angebot.html [consulté le 14 juin 2015]
Stadtbibliothek Stuttgart	Allemagne	http://www1.stuttgart.de/stadtbibliothek/ [consulté le 14 juin 2015]
Stadtbibliothek Zofingen	Suisse	http://www.zofingen.ch/?rub=574 [consulté le 15 juin 2015]
State Library of Victoria	Australie	http://www.slv.vic.gov.au/ [consulté le 15 juin 2015]
Stavern Bibliotek	Norvège	http://larbib.no/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=10&Itemid=21 [consulté le 15 juin 2015]
Tacoma Public Library	Etats-Unis	http://www.tacomapubliclibrary.org/Default.aspx [consulté le 15 juin 2015]
Tapanila Library	Finlande	http://213.214.145.143/en-US/Libraries_and_services/Tapanila_Library [consulté le 15 juin 2015]
Tapiolan kirjasto	Finlande	http://www.helmet.fi/tapiolankirjasto [consulté le 15 juin 2015]
Westport Library	Etats-Unis	http://westportlibrary.org/ [consulté le 22 juin 2015]
Zentralbibliothek Zürich	Suisse	http://www.zb.uzh.ch/ [consulté le 15 juin 2015]

(Blanc, Voirol 2015)

Annexe IV : Calendrier de la CLP

Tableau 7 : Calendrier des cours sur les jeux vidéo et les nouveaux médias en bibliothèque organisés par la CLP

Datum	Kursort	Anbieter	Anmeldung
Mo, 16.11.15	Wettingen, Gemeindebibliothek	Kanton Aargau	https://www.ag.ch/de/bks/kultur/archiv_bibliothek/fachstelle_oeffentliche_bibliothek/aus_weiterbildung_4/weiterbildungskurs/weiterbildungskurse.jsp
Di, 17.11.15	Spiez, Gemeindebibliothek	Kanton Bern	https://www.phbern.ch/schule-und-weiterbildung/weiterbildungssuche.html#tp=1705134&cp=7476923&to=8762534
Mi, 18.11.15	Zug, Stadtbibliothek	SAB	http://www.sabclp.ch/images/file/Kurse%202015/Kursausschreibung_18_Gaming%5B1%5D.pdf
Do, 19.11.15	Rapperswil-Jona, Stadtbibliothek	Kanton St. Gallen	http://www.phsg.ch/web/weiterbildung/angebotsuebersicht/weitere-angebote-kurse/schul-und-gemeindebibliotheken/weiterbildungskurse.aspx
Fr, 20.11.15	Zürich, Fachstelle Bibliotheken	Kanton Zürich	http://www.lotse.zh.ch/agenda/detail/515909/?nolog=1

(Galliker 2015)

Annexe V : Questionnaire pour les usagers de la BVCF



Questionnaire

Usagers de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds

Ce questionnaire a pour but de fournir des informations sur le rapport qu'entretient la population chaux-de-fonnrière avec la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds et avec les activités culturelles en général.

Dans ce questionnaire, l'abréviation BVCF se rapporte à la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds.

1. Quel est le premier mot qui vous vient à l'esprit en pensant à la BVCF ? _____
2. Etes-vous inscrit(e) à la BVCF ?
 1 Oui 2 Non
3. Quel usage faites-vous de la BVCF? Plusieurs réponses possibles
 1 Emprunt de documents 4 Travail / études
 2 Consultation sur place (ouvrages, revues, quotidiens, Internet, écoute de musique, visionnement de DVD, etc.) 5 Rencontres / échanges
 3 Participation à des événements organisés par la BVCF 6 Utilisation d'autres ressources (photocopieuse, demande de renseignements, etc.)
4. Si vous participez à des événements organisés par la BVCF, de quel(s) type(s) s'agit-il ? Plusieurs réponses possibles
 1 Rencontres musicales 4 Wikipermanences
 2 Expositions thématiques 5 Lundis du DAV
 3 Coups de cœur des bibliothécaires 6 Bibli-eau-thèque
5. Si la BVCF s'équipait d'automates de prêt et de retour des documents, les utiliseriez-vous ?
 1 Oui 2 Non
6. Si oui, étant libéré(e)s de la tâche du prêt, sur quel aspect les bibliothécaires devraient-il mettre l'accent ? Une seule réponse possible
 1 Conseils de lecture 3 Formation (aux technologies, à la recherche d'emploi, etc.)
 2 Aide à la recherche d'information 4 Animation
7. De quelle manière appréciez-vous le plus vous adresser aux bibliothécaires ? Une seule réponse possible
 1 « Formelle », au bureau d'information 3 « Informelle », dans les rayons
 2 « Formelle », au bureau de prêt 4 Par e-mail
8. Seriez-vous intéressé(e) à pouvoir poser des questions en ligne sur tout domaine de connaissances et obtenir une réponse personnalisée par les bibliothécaires ?
 1 Oui 2 Non
9. A l'ère d'Internet et des nouveaux supports de lecture (iPads, liseuses, etc.), quelle devrait être la plus-value d'une bibliothèque par rapport à ces technologies ? Une seule réponse possible
 1 La présence de supports physiques (papier, CDs, etc.)
 2 Des informations pas forcément présentes sur Internet
 3 Le lien social, le lieu d'échange
 4 L'occasion d'obtenir des conseils de professionnels
 5 La possibilité de fréquenter un lieu qui n'est ni le lieu de travail ni la maison
 6 Le calme
 7 Autre : _____

10. Quel(s) espace(s) utilisez-vous le plus à la BVCF? *Plusieurs réponses possibles*
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 La lecture publique (romans, documentaires, revues, DVDs, jeux vidéo) | <input type="checkbox"/> 3 La salle de lecture |
| <input type="checkbox"/> 2 La discothèque | <input type="checkbox"/> 4 Le département audiovisuel (DAV) |
| | <input type="checkbox"/> 5 Les archives imprimées et manuscrites |
11. Connaissez-vous les espaces que vous n'avez pas cochés à la question précédente?
- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 Oui | <input type="checkbox"/> 2 Non |
|--------------------------------|--------------------------------|
12. Si vous avez répondu non à la question précédente, quels sont les espaces que vous ne connaissez pas ? *Plusieurs réponses possibles*
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 La lecture publique (romans, documentaires, revues, DVDs, jeux vidéo) | <input type="checkbox"/> 3 La salle de lecture |
| <input type="checkbox"/> 2 La discothèque | <input type="checkbox"/> 4 Le département audiovisuel (DAV) |
| | <input type="checkbox"/> 5 Les archives imprimées et manuscrites |
13. Si un nouvel espace devait être créé à la BVCF, le(s)quel(s) préféreriez-vous ? *Plusieurs réponses possibles*
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Un espace de petite restauration | <input type="checkbox"/> 3 Un espace multimédia rassemblant DVDs, CDs, consoles de jeux vidéo, écrans, iPads, liseuses, etc. |
| <input type="checkbox"/> 2 Un espace dédié aux animations (conférences, concerts, ateliers, etc.) | <input type="checkbox"/> 4 Un espace détente rassemblant fauteuils, machine à café, revues avec possibilité de parler |
14. Si vous avez coché plusieurs réponses à la question précédente, veuillez entourer la proposition que vous préférez
15. Si une nouvelle technologie devait être intégrée à la BVCF, laquelle préféreriez-vous ? *Plusieurs réponses possibles*
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Bornes d'écoute de musique | <input type="checkbox"/> 3 Bornes de téléchargement de musique |
| <input type="checkbox"/> 2 Bornes de visionnement de films | <input type="checkbox"/> 4 Bornes de téléchargement de films |
| <input type="checkbox"/> 3 Bornes de téléchargement de musique | <input type="checkbox"/> 5 Consoles de jeux vidéo |
| <input type="checkbox"/> 4 Bornes de téléchargement de films | <input type="checkbox"/> 6 Ecrans TV (présentant les actualités de la BVCF) |
| <input type="checkbox"/> 5 Consoles de jeux vidéo | <input type="checkbox"/> 7 Ecrans TV (diffusant des films) |
| <input type="checkbox"/> 6 Ecrans TV (présentant les actualités de la BVCF) | <input type="checkbox"/> 8 QR codes menant à des informations sur les documents, des critiques, leurs auteurs |
| <input type="checkbox"/> 7 Ecrans TV (diffusant des films) | |
| <input type="checkbox"/> 8 QR codes menant à des informations sur les documents, des critiques, leurs auteurs | |
16. Si vous avez coché plusieurs réponses à la question précédente, veuillez entourer la proposition que vous préférez
17. Selon vous, les nouvelles technologies ont-elles leur place en bibliothèque ? *Une seule réponse possible*
- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Tout à fait ! Ceci me motiverait d'autant plus à fréquenter la bibliothèque |
| <input type="checkbox"/> 2 Plutôt oui |
| <input type="checkbox"/> 3 Plutôt non |
| <input type="checkbox"/> 4 Pas du tout. Ceci me dérangerait et je cesserais de fréquenter la bibliothèque. |
18. Si une nouvelle activité était proposée à la BVCF, laquelle préféreriez-vous ? *Plusieurs réponses possibles*
- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Atelier participatif (ex : création de musique électronique, initiation au xylophone) |
| <input type="checkbox"/> 2 Tournoi de jeux vidéo |
| <input type="checkbox"/> 3 Soutien pour la recherche d'emploi |
| <input type="checkbox"/> 4 Formation (théorie, démonstration) en groupe (ex : au sujet des risques liés aux réseaux sociaux) |
| <input type="checkbox"/> 5 Formation (théorie, démonstration) individuelle / personnalisée (ex : cf. ci-dessus) |

19. Si vous avez coché plusieurs réponses à la question précédente, veuillez entourer la proposition que vous préférez
20. Dans le cadre de vos loisirs, lisez-vous (romans, témoignages, biographies, documentaires, journaux, revues)?
 1 Oui 2 Non
21. Si vous avez répondu oui à la question précédente, sur quel(s) support(s) ? Plusieurs réponses possibles
 1 Papier 2 En ligne 3 Liseuse 4 Tablette
22. Dans le cadre de vos loisirs, écoutez-vous de la musique ?
 1 Oui 2 Non
23. Si vous avez répondu oui à la question précédente, sur quel(s) support(s) ? Plusieurs réponses possibles
 1 CD 2 Vinyle 3 En ligne (Youtube, Spotify) 4 Musique téléchargée 5 Radio
24. Dans le cadre de vos loisirs, regardez-vous des films de fiction et documentaires?
 1 Oui 2 Non
25. Si vous avez répondu oui à la question précédente, sur quel(s) support(s) ? Plusieurs réponses possibles
 1 DVD 2 TV 3 Streaming (visionnage sur Internet) 4 VOD (vidéo à la demande) 5 Vidéo téléchargée
26. Dans le cadre de vos loisirs, jouez-vous à des jeux vidéo ?
 1 Oui 2 Non
27. Si vous avez répondu oui à la question précédente, sur quel(s) support(s) ? Plusieurs réponses possibles
 1 Console 2 Ordinateur 3 En ligne 4 Tablette 5 Smartphone
28. Vous avez _____ ans
29. Vous êtes de nationalité(s) :
 1 Suisse 2 Etrangère
30. Vous êtes de langue maternelle : Une seule réponse possible
 1 Française 2 Autre que française
31. Quel est votre niveau de formation (en cours ou déjà atteint) ? Une seule réponse possible
 1 Secondaire I (école obligatoire)
 2 Secondaire II (CFC, maturité gymnasiale, professionnelle ou spécialisée)
 3 Tertiaire (université, haute école)
32. Actuellement, vous êtes : Une seule réponse possible
 1 En formation
 2 Employé
 3 Sans emploi
 4 Retraité
33. Remarque(s) :

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION ! Elle permettra d'améliorer l'offre de la bibliothèque ☺

Annexe VI : Questionnaire pour les non-usagers de la BVCF



Questionnaire

Non-usagers de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds

Ce questionnaire a pour but de fournir des informations sur le rapport qu'entretient la population chaux-de-fonnrière avec la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds et avec les activités culturelles en général. Dans ce questionnaire, l'abréviation BVCF se rapporte à la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds.

1. Quel est le premier mot qui vous vient à l'esprit en pensant à une bibliothèque ?

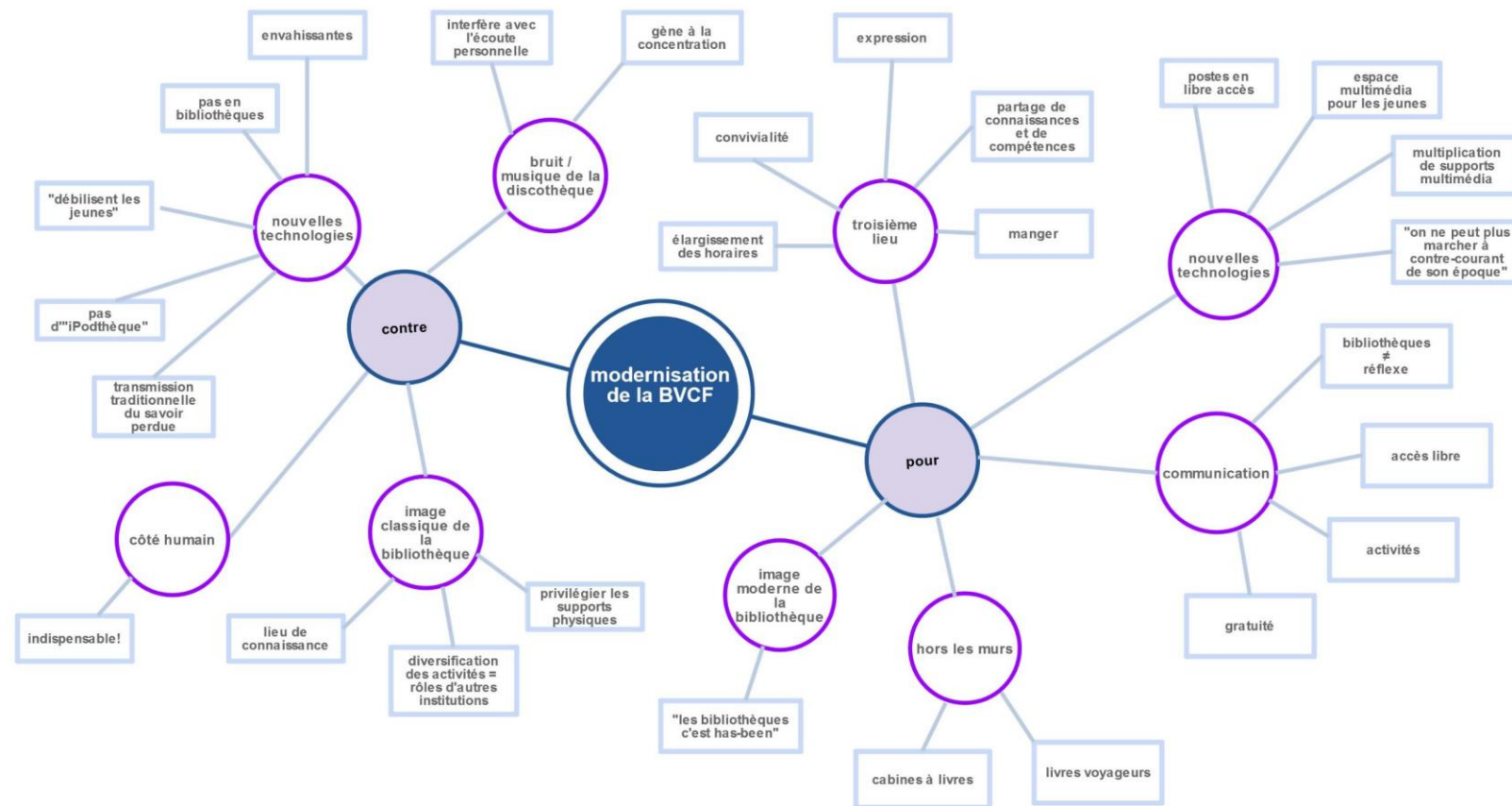
2. Avez-vous déjà été inscrit(e) à la BVCF ?
 1 Oui, je l'ai été dans le passé 2 Non, je ne l'ai jamais été
3. Si vous avez par le passé fait usage de la BVCF, qu'avez-vous utilisé ? *Plusieurs réponses possibles*
 1 Les collections* 2 Les événements**
* Collections = livres et autres supports (revues, DVDs, CDs, eBooks, jeux vidéo, etc.)
** Evènements = animations, expositions, projections de films, conférences
4. Pour quelle(s) raison(s) ne fréquentez-vous pas / plus la BVCF ?
Plusieurs réponses possibles
 1 Je ne savais pas que la BVCF existait
 2 Je ne sais pas où se trouve la BVCF
 3 Je fréquente une autre bibliothèque
 4 Je préfère acheter mes documents et n'ai donc pas besoin de les emprunter
 5 Grâce à Internet, je n'ai plus besoin d'aller en bibliothèque
 6 Les collections de la BVCF ne m'intéressent pas
 7 Les événements de la BVCF ne m'intéressent pas
 8 Les horaires de la BVCF ne me conviennent pas
 9 Me rendre à la BVCF est trop compliqué (bus, manque de places de parc, etc.)
 10 Le classement des documents est trop compliqué
 11 Je pense qu'emprunter à la BVCF coûte trop cher
 12 La BVCF n'est pas accueillante
 13 Les bibliothécaires de la BVCF ne sont pas accueillants
 14 Je ne m'y sens pas à ma place
5. Si vous avez coché plusieurs réponses à la question précédente, veuillez entourer la raison principale de votre absence de la BVCF
6. Si la BVCF venait à vous dans le cadre d'actions hors-les-murs (festivals, fêtes de quartier, distributeurs de livres dans la ville, etc.), y participeriez-vous ou utiliseriez-vous ce qu'elle propose ?
 1 Oui 2 Non
7. Parmi les propositions suivantes, laquelle / lesquelles pourrai(en)t vous faire venir en bibliothèque ?
Plusieurs réponses possibles
 1 Un espace de petite restauration 6 Un atelier participatif (ex : création de musique électronique, initiation au xylophone)
 2 Un espace multimédia rassemblant des DVDs, CDs, consoles de jeux vidéo, écrans 7 Un tournoi de jeux vidéo
 3 Un espace de lecture / détente 8 Un soutien pour la recherche d'emploi
 4 Un concert d'un groupe de rock local 9 Un guichet d'information générale et d'aide à la recherche
 5 Un piano en libre accès 10 Autre : _____

8. Si vous avez coché plusieurs réponses à la question précédente, veuillez entourer la proposition que vous préférez
9. Seriez-vous intéressé(e) à pouvoir poser des questions en ligne sur tout domaine de connaissances et obtenir une réponse personnalisée par les bibliothécaires ?
 ₁ Oui ₂ Non
10. Dans le cadre de vos loisirs, lisez-vous (romans, témoignages, biographies, documentaires, journaux, revues)?
 ₁ Oui ₂ Non
11. Si vous avez répondu oui à la question précédente, sur quel(s) support(s) ? *Plusieurs réponses possibles*
 ₁ Papier ₂ En ligne ₃ Liseuse ₄ Tablette
12. Dans le cadre de vos loisirs, écoutez-vous de la musique ?
 ₁ Oui ₂ Non
13. Si vous avez répondu oui à la question précédente, sur quel(s) support(s) ? *Plusieurs réponses possibles*
 ₁ CD ₂ Radio ₃ En ligne (Youtube, Spotify) ₄ Musique téléchargée ₅ Vinyle
14. Dans le cadre de vos loisirs, regardez-vous des films de fiction et documentaires?
 ₁ Oui ₂ Non
15. Si vous avez répondu oui à la question précédente, sur quel(s) support(s) ? *Plusieurs réponses possibles*
 ₁ DVD ₂ TV ₃ Streaming (visionnage sur Internet) ₄ VOD (vidéo à la demande) ₅ Vidéo téléchargée
16. Dans le cadre de vos loisirs, jouez-vous à des jeux vidéo ?
 ₁ Oui ₂ Non
17. Si vous avez répondu oui à la question précédente, sur quel(s) support(s) ? *Plusieurs réponses possibles*
 ₁ Console ₂ Ordinateur ₃ En ligne ₄ Tablette ₅ Smartphone
18. Vous avez _____ ans
19. Vous êtes de nationalité(s) :
 ₁ Suisse ₂ Etrangère
20. Vous êtes de langue maternelle :
 ₁ Française ₂ Autre que française
21. Quel est votre niveau de formation (en cours ou déjà atteint) ? *Une seule réponse possible*
 ₁ Secondaire I (école obligatoire)
 ₂ Secondaire II (CFC, maturité gymnasiale, professionnelle ou spécialisée)
 ₃ Tertiaire (université, haute école)
22. Actuellement, vous êtes : *Une seule réponse possible*
 ₁ En formation
 ₂ Employé
 ₃ Sans emploi
 ₄ Retraité
23. Remarque(s) :

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION ! Elle permettra d'améliorer l'offre de la bibliothèque ☺

Annexe VII : Schéma heuristique










Figure 48 : Schéma heuristique présentant les remarques des répondants aux questionnaires



(Blanc, Voirol 2015)

Annexe VIII : Centres d'intérêts de la Bibliothèque Forum Meyrin

Tableau 8 : Centres d'intérêts pour les documentaires adultes à la Bibliothèque Forum Meyrin

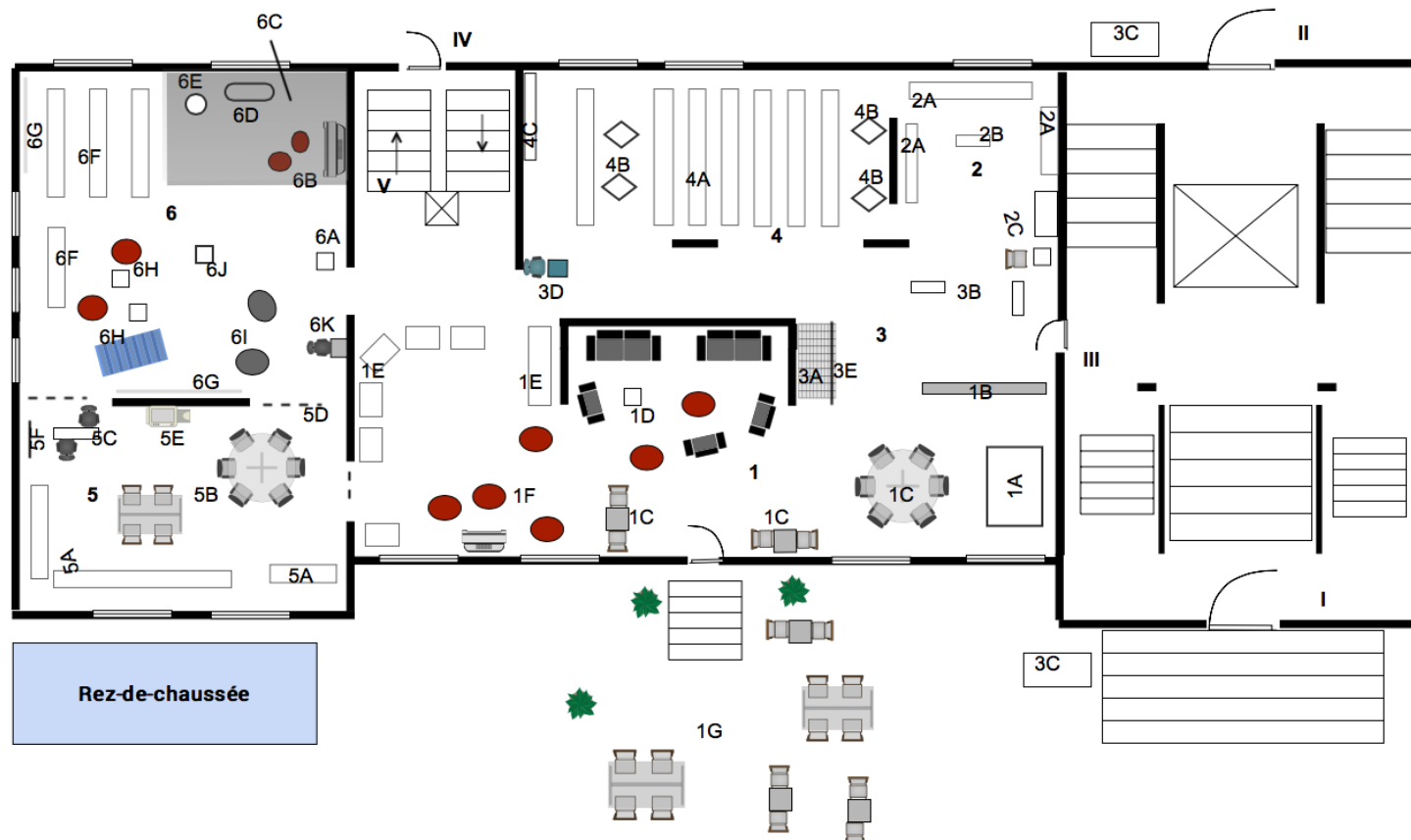
Couleur du centre d'intérêt	Nom du centre d'intérêt	Ancienne classe de la CDU
	Arts	7
	Environnement et nature	91
	Formation et travail	4
	Pays et civilisation	9
	Philosophie et religion	2
	Santé, bien-être, développement personnel	1
	Sciences et techniques	5
	Société	3
	Vie pratique et loisirs créatifs	6

(Blanc, Voirol 2015 (tiré de Bibliothèque Forum Meyrin 2014))

NB : pour une question de lisibilité, les classes de la CDU sont ici simplifiées et indiquées grossièrement. En effet, les centres d'intérêts regroupant chacun des documents d'autres classes, nous avons décidé d'en citer la principale.

Annexe IX : Croquis et légende

Figure 49 : Croquis du rez-de-chaussée



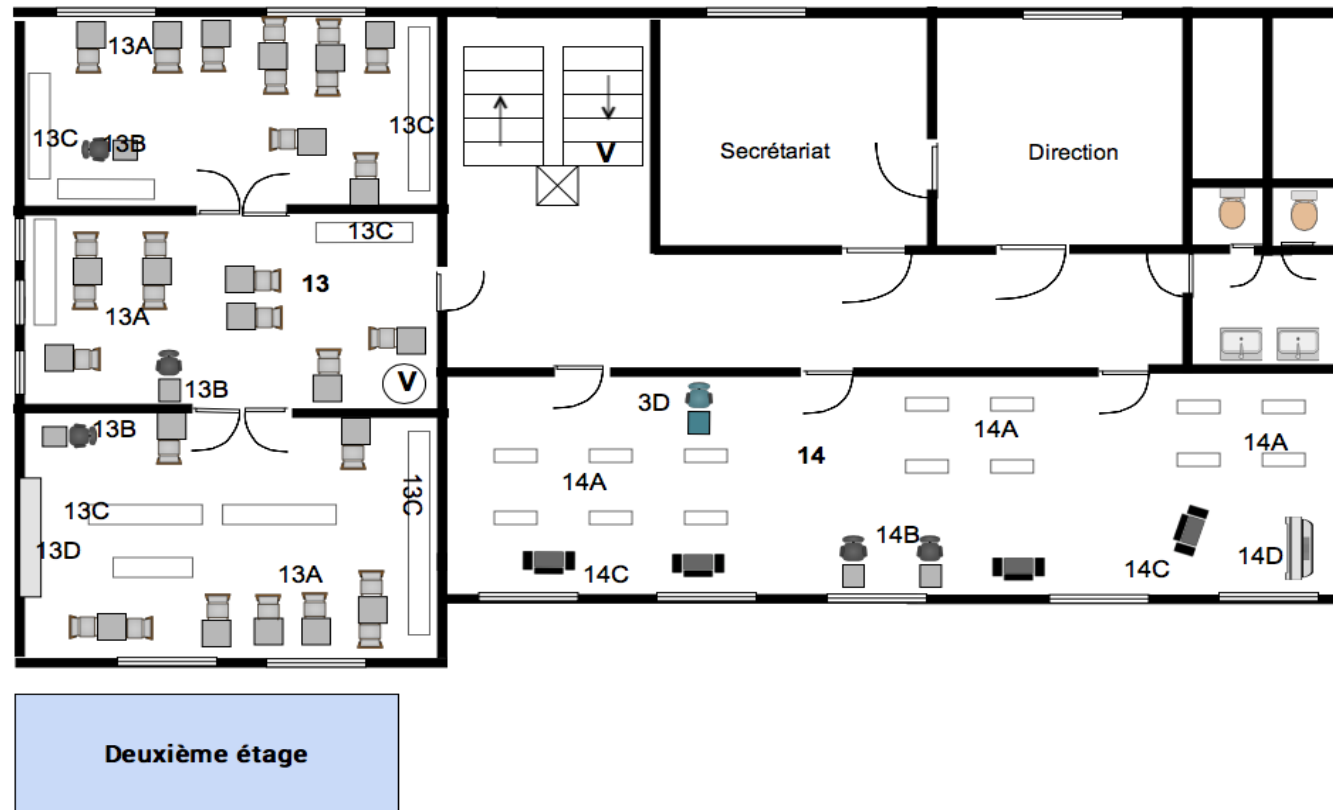
(Blanc, Voirol 2015)

Figure 50 : Croquis du premier étage



(Blanc, Voirol 2015)

Figure 51 : Croquis du deuxième étage



(Blanc, Voirol 2015)

Légende des croquis

I: entrée du bâtiment, côté rue Numa-Droz

II: entrée du bâtiment, côté rue du Progrès

III: entrée de la BVCF

IV: entrée du personnel

V: escalier

Rez-de-chaussée

1: zone de rencontres et de petite restauration

- 1A: comptoir de vente (nourriture et boissons)
- 1B: bar à tablettes
- 1C: tables
- 1D: petit salon
- 1E: collections
- 1F: « Nintendo Wii »
- 1G: terrasse (prolongation de l'espace rencontres et de petite restauration)

2: zone La Chaux-de-Fonds

- 2A: collections
- 2B: vitrine d'exposition des pièces d'archives
- 2C: table tactile et borne d'écoute

3: zone de prêt et de recherche d'information

- 3A: banque de prêt
- 3B: bornes RFID
- 3C: boîtes de retour
- 3D: « bureaux-stations »
- 3E: écran diffusant les actualités et les nouveautés de la BVCF

4: zone fiction

- 4A: collections
- 4B: meubles de rangement et de présentation des collections
- 4C: OPAC

5: zone d'ateliers et de formations en collectivité

- 5A: collections

- 5B: tables et chaises
- 5C: ordinateurs
- 5D: parois coulissantes
- 5E: imprimante multifonctions
- 5F: écran mural

6: zone multimédia

- 6A: borne de téléchargement de musique et de films
- 6B: « Playstation 4 »
- 6C: mezzanine
- 6D: hamac
- 6E: tourniquet de livres de fiction
- 6F: collections
- 6G: parois spéciales (en bois contreplaqué et adhésive)
- 6H: tables basses, poufs, poufs géants et matelas
- 6I: fauteuils-oeufs
- 6J: table d'actualité musicale
- 6K: ordinateur

1er étage

7: zone « aérienne »

- 7A: étagère et bac présentant des coups de coeur et des « packs découvertes »
- 7B: artothèque
- 7C: fauteuils et poufs (dont deux fauteuils reliés à des tablettes)
- 7D: lit à baldaquin
- 7E: borne contenant des eBooks
- 7F: voiles blancs

8: zone « éphémère »

- 8A: tableau blanc

9: zone d'étude collective et d'échanges

- 9A: box de travail
- 9B: grandes tables
- 9C: poufs, fauteuils et fauteuils-oeufs
- 9D: OPAC et imprimante multifonctions
- 9E: collections
- 9F: parois spéciales (tableaux blanc et aimanté)

10: zone de performances

- 10A: collections
- 10B: scène
- 10C: instruments de musique en libre accès
- 10D: fauteuils munis de lecteurs CD et de hauts-parleurs
- 10E: bar / exposition de sélection de CD et documents musicaux
- 10F: étagère « Instagram » (y compris une tablette)
- 10G: borne d'écoute tactile (archives sonores)
- 10H: borne d'écoute et de téléchargement de musique numérique

11: « fablab »

- 11A: collections
- 11B: ordinateurs

12: « makerspace »

- 12A: collections
- 12B: boîtes contenant divers outils et du matériel
- 12C: table

2e étage

13: zone d'apprentissage individuel ou d'autoformation

- 13A: places de travail individuelles (isolables)
- 13B: ordinateurs en libre accès
- 13C: collections
- 13D: toile de projection

14: zone d'apprentissage individuel ou d'autoformation, salle des archives

- 14A: vitrines d'exposition des archives
- 14B: ordinateurs
- 14C: fauteuils
- 14D: télévision