



HAL
open science

Vers un diagnostic de la médiathèque centré sur l'expérience utilisateur : l'exemple de la médiathèque municipale d'Eybens

Audrey Marrel

► To cite this version:

Audrey Marrel. Vers un diagnostic de la médiathèque centré sur l'expérience utilisateur : l'exemple de la médiathèque municipale d'Eybens. Sciences de l'Homme et Société. 2022. dumas-03892230

HAL Id: dumas-03892230

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03892230>

Submitted on 9 Dec 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0
International License



Mémoire de recherche appliquée

Vers un diagnostic de la médiathèque centré sur l'expérience utilisateur

L'exemple de la médiathèque municipale d'Eybens

Stage réalisé du 01er avril au 31 août 2022

Responsable de stage : Mme Anne BATTOIS

Responsables pédagogiques : Mme Anne BÉROUJON, Mme Marie-Madeleine SABY

Médiathèque de l'Odyssée

89 Avenue Jean Jaurès, 38320 EYBENS

MARREL Audrey

2nde année - Master Métiers du Livre et de l'Édition : Parcours Bibliothèque
Année universitaire 2021-2022

UFR ARSH - Université Grenoble Alpes

Déclaration de non-plagiat

Je soussignée Mme MARREL Audrey, déclare sur l'honneur :

- être pleinement conscient(e) que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document, publiés sur toutes formes de support, y compris l'Internet, constitue une violation des droits d'auteur et un délit de contrefaçon, sanctionné, d'une part, par l'article L335-2 du Code de la Propriété intellectuelle et, d'autre part, par l'université ;

- que ce mémoire est inédit et de ma composition, hormis les éléments utilisés pour illustrer mon propos (courtes citations, photographies, illustrations, etc.) pour lesquels je m'engage à citer la source ;

- que mon texte ne viole aucun droit d'auteur, ni celui d'aucune personne et qu'il ne contient aucun propos diffamatoire ;

- que les analyses et les conclusions de ce mémoire n'engagent pas la responsabilité de mon université de soutenance ;

Fait à Eybens, le 06 avril 2022

Audrey MARREL

Master 2 Métiers du Livre et de l'Édition parcours Bibliothèque

Remerciements

Je tiens en premier lieu à remercier chaleureusement Anne BATTOIS, responsable de la médiathèque municipale d'Eybens, pour m'avoir accueillie et permis de réaliser mon stage de fin d'études. La mission de stage proposée par Anne fut riche en nouvelles connaissances ainsi qu'en expérience professionnelle.

Je remercie également tous les agents de la médiathèque pour m'avoir si gentiment intégrée à leur équipe, pour leurs conseils avisés autour de ma mission de stage mais aussi quant à mon futur professionnel. Leur aide au fil des étapes de ma mission me fut très précieuse.

Je tiens à adresser mes remerciements à mesdames SABY et BEROUJON pour leur écoute et leurs conseils réfléchis concernant la rédaction de ce présent mémoire de recherche appliquée.

Je remercie enfin ma famille pour leur patience et leur présence lors de mes moments de doute. Je remercie plus particulièrement ma cousine, pour sa correction éclairée et son soutien sans faille durant l'intégralité de la rédaction de mon travail.

*“ Atticus avait raison. Il avait dit un jour qu’on ne connaissait vraiment un
homme que lorsque l’on se mettait dans sa peau. [...] Tu ne comprendras jamais aucune personne tant que tu ne te glisseras
pas dans sa peau et que tu n’essaieras pas de te mettre à sa place. ”*

LEE, Harper. *Ne tirez pas sur l’oiseau moqueur.*

Sommaire

Déclaration de non-plagiat	2
Remerciements	3
Sommaire	5
Introduction.....	8
Première partie - Voyage au coeur de la médiathèque d'Eybens.....	10
I. La médiathèque municipale d'Eybens	10
II. Mon quotidien à la médiathèque	18
III. Un stage synonyme d'enrichissement et d'expérience professionnelle.....	27
Deuxième partie - A la rencontre des usagers de la médiathèque	31
I. L'expérience utilisateur, c'est quoi ?	31
II. Comment évaluer l'expérience utilisateur ?.....	37
Troisième partie - La médiathèque au travers des yeux des usagers	47
I. Les résultats des enquêtes sur l'expérience utilisateur.....	47
II. Mise en place de pistes d'amélioration.....	53
Conclusion	62
Bibliographie	63
Sitographie.....	63
Liste des sigles	
65	
Table des annexes :	66
Table des matières.....	98
Résumé et mots-clés	100

Introduction

“Faisons un rêve. Il était une fois un pays de lecteurs. C'est-à-dire un pays où chacun, chacune, dispose d'un lieu, près de chez lui, de chez elle, un troisième lieu entre domicile et travail, un lieu chaleureux où il, où elle se rend pour découvrir et se découvrir, apprendre, imaginer, échanger, voyager. Un lieu qui lui donne une confiance en soi et le goût du possible.¹”

E. ORSENNA

Tels sont les mots d'Erik Orsenna, écrivain et membre de l'Académie française, dans son rapport “Voyage au pays des bibliothèques : lire aujourd'hui, lire demain” publié en 2017. Ce rêve, de plus en plus de médiathèques parviennent aujourd'hui à le rendre concret, réel, en faisant de la médiathèque municipale un troisième lieu, venant à la suite du foyer et du lieu de travail². En effet, plus qu'un lieu où venir lire et travailler, l'idée est de faire de cet espace un lieu de rencontre, de partage, où l'on peut aussi venir se détendre en lisant une bande dessinée accompagnée d'un café.

Depuis quelques décennies, de nombreux bibliothécaires désirent faire de leur médiathèque un lieu centré vers le bien-être de l'utilisateur. De cette volonté de placer le public au centre des priorités des bibliothécaires est né un concept nommé “expérience utilisateur”. Cette notion, centrée sur le ressenti de l'utilisateur vis-à-vis de la médiathèque, fut très habilement développée par Aaron Schmidt et Amanda Etches dans “Utile, utilisable, désirable” (2016), un guide complet présentant le concept d'expérience utilisateur ainsi que des outils pour l'enrichir, notamment au travers d'une évaluation globale de la médiathèque. Grâce à ces méthodes, les médiathèques se transforment et sont de plus en plus considérées comme des “maisons de service public culturel”³. Les missions de ces dernières tendent à évoluer de part ces nouveaux enjeux de troisième lieu. Elles sont de ce fait désireuses d'élargir leur offre de services au

¹ORSENNA Erik. *Voyage au pays des bibliothèques : lire aujourd'hui, lire demain* : rapport n° 2017-35. Stock, 2019, p.165.

²ENSSIB. [Bibliothèque troisième lieu | Enssib](#) [En ligne] 2015 (Consulté le 24/05/22)

³ORSENNA, Erik. *Voyage au pays des bibliothèques : lire aujourd'hui, lire demain* : rapport n° 2017-35. Stock : 2019, p.30. ISBN 9782234086067

public, notamment en proposant des initiatives novatrices, tout en s'émancipant de la perception sacralisée des médiathèques, où règnent silence et lecture.

C'est la mission que s'est donnée la médiathèque municipale d'Eybens : créer un véritable espace de vie pour les habitants de la ville et des communes alentour, à travers un projet d'amélioration de l'équipement. En effet, l'équipe de bibliothécaires a pour ambition de repenser ce dernier, en plaçant le bien-être de l'utilisateur au cœur de ce projet.

Bien que la satisfaction du public soit déjà placée au cœur des préoccupations des bibliothécaires, des perspectives d'évolution sont toutefois solidement étudiées pour mettre en place de nouvelles actions visant à renforcer le plaisir et l'envie des usagers de se rendre à la médiathèque. Cependant, pour faire de cette dernière un troisième lieu au service de ses usagers, ce projet nécessite de réaliser un travail conséquent en amont de sa mise en place, plus particulièrement une évaluation globale de la médiathèque et de ses publics. Cette tâche relève néanmoins de nombreuses problématiques autour de l'expérience utilisateur, des usages qu'il fait ou non de cet espace ainsi que des enjeux qui en découlent.

Au fur et à mesure de mes différentes recherches théoriques, des réflexions ont émergé autour de l'expérience utilisateur en médiathèque, de ses enjeux et ses limites, ou bien encore de sa mise en pratique. Bien que ce concept se développe de plus en plus massivement en médiathèque, de nombreuses interrogations restent encore à approfondir, dont une interrogation majeure sur laquelle portera ce mémoire de recherche appliquée :

Comment mieux répondre aux besoins des usagers et enrichir leur expérience en médiathèque?

Pour apporter une réponse complète à ce questionnement, je présenterai dans un premier temps la médiathèque municipale d'Eybens ainsi que mon quotidien durant ces cinq mois de stage, les missions effectuées et les apports pour mon avenir professionnel. Puis, je développerai les enjeux d'une telle mission et les outils d'enquête employés pour trouver des réponses concernant la question de l'expérience utilisateur et l'enrichissement de leur expérience en médiathèque. Finalement, je terminerai ce mémoire par l'exposé des résultats obtenus grâce aux différentes méthodes d'enquête et la mise en place de solutions pour parfaire la visite de l'utilisateur à la médiathèque.

Première partie - Voyage au coeur de la médiathèque d'Eybens

“ *L'univers (que d'autres appellent la bibliothèque).* ”

BORGES, Jorge Luis.
La bibliothèque de Babel (1941)

I. La médiathèque municipale d'Eybens

1. La ville d'Eybens : rapide historique

Eybens est une commune iséroise de près de 10 500 habitants⁴, située au sud de la ville de Grenoble et limitrophe des communes d'Echirolles, Saint-Martin-d'Hères, Poisat et Bresson. La commune est reliée à la métropole Grenoble-Alpes, une intercommunalité réunissant pas moins de quarante-neuf communes pour plus de 450 000 habitants⁵, faisant de cette métropole la plus importante de la région Auvergne-Rhône-Alpes. De la sorte, la ville d'Eybens travaille en corrélation avec la métropole grenobloise sur de multiples fronts tels que le tourisme, l'urbanisme, l'eau potable, ou bien encore l'énergie⁶.

Située à mi-chemin entre ville et montagne, la commune d'Eybens est un territoire où il fait bon vivre, et agit en faveur du bien-être de ses habitants. Dotée de parcs, d'une piscine municipale, de deux maisons des habitants, de l'espace culturel de l'Odysée, ou bien encore d'un complexe sportif⁷, Eybens se démarque pour son dynamisme et son implication dans les services à destination des Eybinois.

⁴[Bienvenue à Eybens](#) [En ligne] (Consulté le 31/05/2022)

⁵[Grenoble-Alpes Métropole — Wikipédia](#) [En ligne] (Consulté le 31/05/2022)

⁶[La métropole grenobloise - Site de la ville d'Eybens](#) [En ligne] (Consulté le 31/05/2022)

⁷[Bienvenue à Eybens](#) [En ligne] (Consulté le 31/05/2022)

Les services de la ville d'Eybens sont organisés en cinq grands pôles d'action⁸ : le pôle Sports & patrimoine, le pôle Aménagement urbain, le pôle Citoyenneté, transitions & préventions, le pôle Ressources internes et enfin le pôle Social, culturel & éducatif auquel est rattaché la médiathèque. Ces différents pôles sont sous la direction du Directeur général des Services, Monsieur Thierry ANGELIER, lui-même sous la responsabilité du Maire, Monsieur Nicolas RICHARD.

2. L'espace culturel de l'Odyssée : un lieu de rencontre pour les Eybinois

L'Odyssée est un centre culturel situé au cœur de la commune d'Eybens, au 89 avenue Jean Jaurès. La structure est un lieu ouvert à tous, elle accueille donc tous les publics Eybinois, mais aussi les habitants des communes alentour, pour y vivre et partager ensemble des expériences culturelles.

L'Espace culturel de l'Odyssée a pour principal mission de promouvoir la culture sous toutes ses formes, notamment au travers de multiples activités culturelles. L'Odyssée se définit comme un lieu de vie rythmé par les échanges, le partage de savoirs et de compétences. Des expositions, spectacles, manifestations et animations culturelles sont programmées tout au long de l'année pour le public Eybinois et alentour.

Au sein de l'espace culturel l'Odyssée se trouvent le conservatoire, le service "Actions culturelles" en charge de la programmation, d'une salle de spectacle d'une capacité de trois cents places, d'une salle dédiée à la détente et aux ateliers nommée la salle "Côté jardin", et enfin la médiathèque où j'ai pu effectuer mon stage de fin d'études.

Le bâtiment abrite également La Poste, une antenne de la mission locale Sud-Isère, une brasserie (l'Entr@cte) et le Point Information Jeunesse⁹ (PIJ). Ce service est dédié aux jeunes de la ville d'Eybens pour les guider dans leurs démarches professionnelles et personnelles, mais aussi pour les mettre en relation avec d'autres jeunes dans un but d'échange d'expériences.

⁸Voir Annexe n°1 : Organigramme de la médiathèque d'Eybens

⁹[Service jeunesse - Site de la ville d'Eybens](#) [En ligne] (Consulté le 16/06/22)

3. La médiathèque municipale d'Eybens: au coeur de la culture

3.1. Les fondements de la médiathèque

La bibliothèque municipale d'Eybens, initialement bibliothèque associative, a vu le jour en 1979¹⁰. C'est en 1983 qu'elle est passée sous le statut de bibliothèque municipale, c'est-à-dire rattachée à l'administration de la commune d'Eybens. Puis, en 1989, la bibliothèque s'est implantée dans les locaux de l'espace culturel de l'Odyssée. C'est enfin en 2005 que la bibliothèque se transforme en médiathèque, avec l'introduction de documents audio-visuels dans les collections, à savoir les CD et DVD. Elle fonctionne aujourd'hui avec le logiciel de SIGB Decalog (Système Intégré de Gestion de Bibliothèque), notamment pour son site Internet.

La médiathèque ne travaille actuellement pas en réseau même si des projets de rapprochement avec des communes voisines ont pu un temps être discutés. En revanche, la médiathèque fait tout de même partie du réseau de la métropole grenobloise sur le plan numérique grâce à la Numothèque de Grenoble, la plateforme de ressources numériques à laquelle les usagers de l'ensemble des bibliothèques de Grenoble ont accès gratuitement lors de leur inscription en médiathèque.

La médiathèque accueille son public dans des locaux d'une superficie de plus de 1000m², réunissant divers espaces sur deux niveaux. Le rez-de-chaussée est composé des banques de prêt et de retour des documents et d'un bureau de renseignement et d'inscription. Les différents espaces situés autour de ces bureaux sont composés du secteur jeunesse (BD et mangas, romans, albums, revues...), du secteur multimédia (CD et DVD), de la littérature adulte et adolescente. Nous y trouvons aussi des documents en large vision (taille de police plus grande pour permettre une lecture plus simple aux personnes présentant des difficultés visuelles), les livres audio, l'espace "Facile à Lire" (espace où sont réunis des documents accessibles aux personnes n'étant pas familières de la lecture), ainsi que d'une grande partie des documentaires (la religion, la psychologie, les sciences et techniques, les arts et l'histoire-géographie). L'étage, quant à lui, comprend la suite et fin des documentaires (les sciences sociales et le pôle Emploi-formation), les BD et mangas adultes, l'espace Presse, une salle de

¹⁰[En bref. In : Portail médiathèque Eybens](#) [En ligne] (Consulté le 10/05/2022)

travail, la réserve et enfin les bureaux des agents de la médiathèque. Des fauteuils, chaises et tables sont disposés dans chaque espace de la médiathèque pour permettre aux usagers de s'installer confortablement pour lire un livre ou bien travailler.

Par ailleurs, de nombreux équipements sont mis à disposition du public. En effet, la médiathèque compte six postes informatiques dans les différents espaces de la médiathèque, dont trois sont réservés à la recherche sur le catalogue en ligne aussi appelé OPAC (Online Public Access Catalog). Pour réaliser des recherches sur Internet, les usagers doivent préalablement demander un code d'accès au Wi-Fi auprès des bibliothécaires. Le public peut aussi utiliser l'une des tablettes tactiles de la médiathèque ou emprunter une liseuse parmi les trois disponibles au prêt. Ces deux outils ne sont cependant pas accessibles en autonomie, et doivent être demandés préalablement auprès des bibliothécaires. Enfin, une imprimante-photocopieuse située à l'étage de la médiathèque est accessible à l'équipe de bibliothécaires ainsi qu'aux usagers, bien que ce service soit payant pour ces derniers (vingt centimes par feuille).

Le budget de la médiathèque est organisé en différents secteurs : le budget d'investissement dédié à l'achat de mobilier notamment, le budget de fonctionnement pour l'équipement, les acquisitions et les animations, et le budget de personnel. En 2021¹¹, la médiathèque a dépensé 356 934 € pour le personnel, 47 700 € pour le fonctionnement et enfin 1 980 € de budget pour l'achat de matériel et mobiliers.

3.2. Les missions de la médiathèque

Les missions des bibliothèques sont, selon le manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique publié en 1994¹², de garantir un accès libre et gratuit à la consultation des collections aux publics de tous horizons. La médiathèque est un lieu synonyme de partage, créativité, vie, étude, et d'épanouissement personnel. Leur objectif est de permettre un accès à la lecture, et plus largement à la culture grâce à ses différentes collections de livres, CD, DVD, revues... C'est enfin un lieu d'information et de service à destination de tous les publics, dont la motivation consiste notamment à réduire les inégalités d'accès à l'information et la culture.

¹¹Rapport d'activité de la médiathèque d'Eybens, 2021.

¹²[Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994](#) [En ligne] (Consulté le 22/06/22)

3.3. Une équipe dynamique et polyvalente

L'équipe de la médiathèque est composée de neuf agents : une bibliothécaire (catégorie A) est responsable de la médiathèque et de la supervision de mon stage, un agent administratif (catégorie C), chargé du secrétariat et du suivi administratif ainsi que de sept assistants de conservation principaux (catégorie B).

Une assistante de conservation principale (catégorie B) est référente des écoles élémentaires et chargée des acquisitions des romans et BD jeunesse ainsi que des DVD. Une adjointe du patrimoine (catégorie C) est, quant à elle, référente de la petite enfance, et gère les acquisitions des albums jeunesse et documents de l'espace "Facile à Lire". Un assistant de conservation principal (catégorie B) est référent de la Grainothèque de la médiathèque et s'occupe des acquisitions de CD, DVD et documentaires. L'équipe est aussi composée d'un autre assistant de conservation principal (catégorie B), référent de la médiation numérique et responsable de l'acquisition des BD et documentaires adultes. Une adjointe du patrimoine (catégorie C) est responsable de l'acquisition des romans et documentaires adultes ainsi que de la presse. Elle est aussi la référente de l'IME (Institut Médico Social) de la ville, en partenariat avec la médiathèque. Une dernière assistante de conservation principale (catégorie B) est, de son côté, en charge de l'équipement des documents ainsi que de la régie de la médiathèque

La médiathèque a notamment accueilli une seconde stagiaire au cours des mois d'avril à juin 2022. Sa mission a porté elle aussi sur l'expérience utilisateur, mais centrée sur la petite-enfance, c'est-à-dire des enfants de 0 à 3 ans. Enfin, une agente en immersion à la médiathèque travaille à mi-temps pour l'aide aux réparations, l'équipement des documents et d'autres tâches ponctuelles, et vient clôturer l'équipe de la médiathèque d'Eybens.

Bien que chaque bibliothécaire soit référent d'un secteur (jeunesse, adulte, audiovisuel...), tous participent aux accueils de classes maternelles et primaires organisés tout au long de l'année scolaire.

La mairie engage également chaque année quelques "Jobs jeunes", des jeunes gens d'Eybens qui assurent le nettoyage et le rangement des documents en retour, la vérification du classement des documents, et réalisent notamment des actions ponctuelles pour venir en renfort au personnel de bibliothécaires.

3.4. Des collections diversifiées

La médiathèque contient plus de 53 800 documents au sein de ses collections. Parmi ses collections imprimées, nous pouvons trouver : de la fiction (romans, thrillers, sciences-fiction, albums et contes...), des documentaires (psychologie, sciences, arts, histoire et géographie...), des bandes dessinées et romans graphiques, des mangas, des magazines... Mais aussi des collections audiovisuelles telles que les livres audio, les CD et les DVD (documentaires et fictions).

A la médiathèque d'Eybens, les documentaires jeunesse et adultes sont réunis en suivant la classification décimale de Dewey (instauré en 1876 par Melvil Dewey lui-même). Il est tout de même possible de différencier les documentaires jeunesse des documentaires adultes grâce à leur cote : les documentaires jeunesse ont un "J" apposé au-dessus de leur cote, ce qui permet de les repérer facilement et en un coup d'œil. Pour ce qui est des CD, eux aussi bénéficient d'une classification particulière appelée PCDM4 (Principe de Classement des Documents Musicaux 4ème version). Cette dernière permet de classer les documents sonores par dix genres musicaux¹³ (généralités, influence afro-américaine, rock, musique classique, électronique, divers, cinéma, inclassable, francophone, musiques du monde).

3.5. Un public, des publics...

La médiathèque compte aujourd'hui une moyenne de 3 800 personnes inscrites. Pour l'année 2022, 1 750 personnes sont à ce jour (17/08/2022) des abonnés actifs de la médiathèque. Les abonnés actifs sont les personnes ayant emprunté au moins un document durant l'année en cours, ici l'année 2022. Nombre d'entre eux sont des habitants de la ville d'Eybens, mais d'autres adhérents proviennent des communes alentour (Poisat, Bresson...) ou bien de Grenoble. Plus de 900 enfants âgés entre 0 et 12 ans sont inscrits à la médiathèque, suivis de près par les publics seniors (60 ans et plus) avec plus de 800 inscrits. Le public majoritaire de la médiathèque est âgé de 25 à 59 ans, comptant plus de 1280 inscrits. Finalement, le public le plus timide de la médiathèque est composé des jeunes entre 13 et 24 ans, public généralement absent des médiathèques en France¹⁴.

¹³[Principes de classement des documents musicaux — Wikipédia](#) [En ligne] (Consulté le 17/06/22)

¹⁴REPAIRE, Virginie. TOUITOU, Cécile. [Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales](#) In : ENSSIB: Bibliothèque numérique. Septembre 2009 [En ligne] (Consulté le 04/08/22)

En 2021, 89 967 prêts ont été effectués à la médiathèque d'Eybens pour, rappelons-le, une moyenne de 3 800 personnes inscrites, comprenant les abonnés actifs (ayant emprunté au moins un document au cours de l'année) et inactif (n'ayant réalisé aucun emprunt durant l'année en cours). Cela revient à une moyenne d'environ 23 documents empruntés par personnes au cours des 12 mois de l'année 2021. Les années précédentes, plus de 71 000 documents ont été empruntés pour l'année 2020, contre 90 416 en 2019.

Comme l'indiquent les chiffres ci-dessus, la médiathèque a connu une importante baisse du nombre de prêts entre l'année 2019 et l'année 2020. Cette forte diminution de près de 20 000 documents s'explique par la crise sanitaire du Covid-19 et ses multiples confinements, qui ont obligé la médiathèque à adapter son fonctionnement et les modalités d'accueil du public. Néanmoins, l'année 2021 fut plus optimiste avec une nette augmentation du nombre de prêts similaire à l'année 2019, ce qui témoigne du caractère exceptionnel du taux de prêts de l'année 2020.

3.6. Les services à destination du public

3.6.1. La consultation, l'inscription et le prêt de documents

La médiathèque est ouverte au public 24h30 par semaine aux horaires suivants :

- Mardi : 15h30-19h00
- Mercredi : 10h00-12h30/14h00-19h00
- Jeudi : 15h30-19h00
- Vendredi : 15h30-18h00
- Samedi : 10h00-12h30/14h00-18h00

Pendant ces horaires, chacun est libre de venir gratuitement à la médiathèque pour lire sur place, utiliser les ordinateurs, travailler ou encore participer aux animations. En effet, ces actions ne nécessitent pas d'être préalablement inscrit à la médiathèque.

L'inscription à la médiathèque est totalement gratuite depuis 2019 pour tous les publics, quels que soient leur âge, leur catégorie socio-professionnelle ou leur commune d'habitation. Lors de leur inscription, les nouveaux inscrits ont la possibilité de créer par la même occasion un compte sur le site de la Numothèque de Grenoble.

Un usager a la possibilité d'emprunter jusqu'à 15 documents grâce à sa carte de d'emprunteur (collections imprimées, CD et DVD confondus) pour une durée de 4 semaines, soit 28 jours. Les lecteurs peuvent emprunter jusqu'à 2 nouveautés simultanément sur leur carte. Il leur est tout à fait possible de rendre les documents avant la date de retour indiquée lors de leurs prêts en se rendant au bureau de retour de la médiathèque ou dans la boîte de retour située à l'extérieur de l'espace culturel. Les usagers ont aussi la possibilité de prolonger un document si ce dernier n'est pas réservé par une autre personne. Par ailleurs, si un usager souhaite emprunter un document déjà en cours de prêt, il lui est possible de le réserver. Il peut dans ce cas passer par son compte lecteur sur le site Internet de la médiathèque et effectuer sa réservation en toute autonomie, ou bien réaliser sa réservation à la médiathèque auprès d'un bibliothécaire.

Enfin, un système de *click & collect*¹⁵ (ou *retrait en magasin* en Français) a été mis en place à la médiathèque lors du second confinement de la crise du Covid-19. Ce service permettait aux usagers de la médiathèque de réserver des documents sur le catalogue en ligne puis de venir les récupérer. L'intérêt de ce service était de pouvoir réserver des documents qui étaient disponibles dans les rayons, donc pas en cours de prêt. Ce service innovant a rencontré un succès sans équivoque. L'équipe de la médiathèque a donc pris la décision de pérenniser le *click & collect*, toujours pratiqué aujourd'hui.

3.6.2. Les animations pour tous âges

De nombreuses animations sont proposées toute l'année à la médiathèque d'Eybens, gratuites et accessibles à tous les types de publics.

Dans un premier temps, des ateliers à destination des publics plutôt adultes sont proposés comme les ateliers d'écriture animés chacun à leur tour par Vincent et Fabrice.

Ensuite, la médiathèque propose de multiples animations à destination du public jeunesse tels que les "Ciné Bib" : une projection cinématographique d'un film ou dessin animé jeunesse, les contes et comptines, les histoires au chaud ainsi que les lectures sous l'arbre et balades en comptines organisées l'été dans les différents parcs de la ville.

Enfin, la médiathèque propose notamment des animations tous publics comme les

¹⁵ OURY, Antoine. [Comment faut-il traduire "click & collect" en français ?](#) In : Actualitté. 06-11-20. [En ligne] (Consulté le 29/07/22)

expositions, les ateliers autour de la grainothèque et de la jardinière, le club lecture et la Bib'lie (un apéritif littéraire organisé à la brasserie de l'espace culturel), ou bien encore les ateliers autour de la Numothèque de Grenoble.

3.6.3. Le site Internet de la médiathèque

La médiathèque d'Eybens possède son propre site Internet¹⁶ réalisé avec Decalog Portail. Le portail documentaire de la médiathèque regroupe différentes rubriques à destination du public. Nous retrouvons premièrement une page d'accueil où sont réunies les dernières informations relatives à la vie de la médiathèque, les horaires d'ouverture et moyens d'accès à l'établissement, ainsi que des onglets thématiques : les informations pratiques, le catalogue en ligne, l'agenda des animations, la Numothèque et enfin un dernier onglet présentant la ludothèque d'Eybens.

Les usagers peuvent aussi avoir accès à leur compte "lecteur" via des identifiants de connexion leur étant remis lors de leur inscription à la médiathèque, ce qui leur confère une certaine autonomie. En effet, il leur est possible de vérifier les documents actuellement en prêt sur leur carte et de les prolonger au besoin. De plus, grâce au catalogue en ligne, les usagers ont la possibilité de réserver des documents (disponibles à la médiathèque ou déjà empruntés par une tierce personne), ou même de suggérer l'achat d'un document qui ne ferait pas déjà partie du fonds de la médiathèque. Enfin, le public peut aussi contacter le personnel de la médiathèque via un formulaire de contact si ces derniers nécessitent un renseignement par exemple.

II. Mon quotidien à la médiathèque

1. Le service au public

L'une des principales tâches quotidiennes que j'ai pu réaliser au cours de mon stage à la médiathèque d'Eybens fut le service au public au cours des horaires d'ouverture à ces derniers. Lorsque je me trouvais en service au public au bureau de retour ou bien à la banque de prêt, j'effectuais donc principalement les prêts ou retours de documents, je réalisais des

¹⁶Portail documentaire de la Médiathèque d'Eybens. [En ligne] Disponible sur : mediatheque.eybens.fr

(Consulté le 30/06/22)

réservations pour les usagers le souhaitant et leurs attribuais lorsque ceux-ci venaient récupérer leurs réservations disponibles, et je me chargeais notamment de prolonger le prêt de certains documents lorsque cela était nécessaire.

Par ailleurs, le service au public donne aussi lieu quotidiennement à des services plus ponctuels, comme l'impression ou la photocopies de documents pour les usagers en réalisant la demande, des renseignements divers et variés sur le fonctionnement de la médiathèque ou des problèmes rencontrés par les lecteurs, mais aussi l'inscription de nouveaux usagers à la médiathèque.

2. Les animations culturelles

Tout d'abord, j'ai eu l'occasion de participer à deux sessions d'une animation culturelle appelée la "Bib'lie". La première séance s'est déroulée au cours de mes premiers jours de stage, plus précisément le 07 avril, et la seconde le jeudi 09 juin 2022.

L'animation Bib'lie se déroule de la manière suivante : un rendez-vous est fixé tous les deux mois à la brasserie l'Entr@cte, au sein de l'espace culturel de l'Odyssée. Cette rencontre attire bien souvent des habitués de cet événement, mais de nouveaux visages se joignent à la Bib'lie de temps à autre. Cette dernière est organisée de la façon suivante : une fois boissons et biscuits apéritifs servis, nous réalisons un tour de table pour nous présenter. Puis, chacun à notre tour, nous présentons et donnons notre avis sur une lecture, un film ou bien une série que nous avons particulièrement aimé, ou bien que nous n'avons pas apprécié. Cela permet de connaître de nouveaux titres de livres et de films, de débattre autour de certaines thématiques abordées dans ces documents, et d'en repartir enrichis de nouvelles idées de lecture et visionnage, et bien souvent de nouvelles connaissances.

A l'issue de ces rencontres bimensuelles, une table thématique est créée autour de toutes les lectures abordées durant la Bib'lie. Cela permet aux autres usagers de se tenir au courant des lectures évoquées et de valoriser ces dernières.

J'ai également eu l'opportunité de participer durant les vacances estivales, à l'une des animations hors les murs réalisées par les bibliothécaires en partenariat avec les Maisons des Habitants (MDH) dans les différents parcs de la ville. Il s'agit des histoires et animations sous l'arbre, organisées chaque jeudi matin dès le 21 juillet 2022. Chaque jeudi matin de l'été, deux bibliothécaires (désignés en amont de l'animation) se rendent avec quelques collègues des

MDH dans un parc de la ville d'Eybens pour y réaliser un temps de lecture auprès de tous les publics, suivi d'une session de jeux et activités ludiques encadrée par les animateurs de la MDH.

J'ai dans un premier temps observé le déroulement de cette animation. Lors de la dernière lecture le 25 août 2022, j'ai eu l'occasion de pouvoir participer pleinement aux lectures sous l'arbre avec l'une des collègues de l'équipe. L'animation se déroule de la manière suivante : les histoires sous l'arbre se déroulant habituellement de 10 à 11 heures du matin, nous arrivons une dizaine de minutes en avance pour prendre le temps d'installer les couvertures sur lesquelles les enfants pourront s'asseoir, de sortir les livres et les exposer sur un autre drap, puis de faire les dernières vérifications du déroulement de l'animation. Une fois le public installé, nous pouvons commencer à lire des albums jeunesse. Cette animation ne nécessitant pas une inscription préalable, les familles sont libres de partir avant la fin de la lecture, ou bien au contraire d'arriver en cours de route. Il n'y a pas de limite de participants, de ce fait, le nombre de personnes présentes aux histoires sous l'arbre peut rapidement monter à plus d'une quarantaine de participants lors d'une séance. Enfin, au bout de plus ou moins une heure selon le nombre de personnes encore présentes, nous clôturons l'animation et remercions le public de leur présence, avant de ranger les draps et livres puis de rentrer à la médiathèque.

Cette expérience fut nouvelle pour moi et fort enrichissante. En effet, je n'avais auparavant jamais réalisé d'animation hors les murs, action culturelle de plus en plus pratiquée en médiathèque, qui permet d'attirer de nouveaux publics, mais aussi de se détacher de l'enceinte physique de la médiathèque, qui peut parfois éloigner certains usagers potentiels, voyant la médiathèque comme un lieu sacré où règne silence et travail.

De plus, la médiathèque organise des expositions au cours de l'année sur des thématiques parfois en lien avec d'autres animations, parfois sur des thèmes plus généraux. Leur but est de permettre aux usagers d'agrandir leur culture générale, d'enrichir leurs connaissances tout en les partageant avec autrui.

Durant mon stage, j'ai pu participer à la mise en place d'une exposition sur les graines exotiques d'un Eybinois : M. CHESNES. Ce dernier, passionné de botanique, a réalisé plusieurs voyages sur les îles de la Réunion et de Madagascar et a pu, au travers de ces périple, élaborer une considérable collection de graines exotiques. L'équipe de la médiathèque a chaleureusement accepté de créer une exposition botanique autour de sa collection de graines.

Au cours du mois de mai, chaque usager a donc pu profiter de cette fascinante collection autant intellectuelle que sensorielle. En effet, un livret réalisé par M. Chesnes lui-même a été mis à disposition du public pour leur permettre de s'informer sur les caractéristiques de chaque graine, dont certaines pouvaient être manipulées par les enfants et les plus grands. A l'issue de cette exposition, M. Chesnes a gracieusement fait don de sa collection au Muséum d'histoire naturelle de Grenoble, dans le but de faire perdurer le fruit de ses années de passion et d'investissement. Mon rôle dans cette exposition fut relativement simple. Avec l'aide d'autres collègues, nous sommes venus en aide à Fabrice pour la mise en espace de l'exposition. Nous avons veillé à ne pas laisser à portée de doigts les graines les plus fragiles en les plaçant dans des vitrines, tandis que les plus robustes ont été placées dans de grands bocaux pour permettre au public de les manipuler librement. Ce procédé était d'autant plus important pour permettre aux enfants de découvrir les graines à travers plusieurs sens, et pas seulement en observant.

Cette proposition a rencontré un franc succès, et fut même prolongée d'une semaine pour être encore disponible au cours de la fête de l'Odyssée organisée mi-juin et permettre au plus grand nombre de visiteurs de profiter de cette présentation exotique.

3. L'accueil des groupes scolaires

Dans les premières semaines de stage, j'ai eu l'opportunité d'assister à des accueils de classes de maternelles et élémentaires (ces derniers dans le cadre d'une exposition d'illustrations réalisées par Rebecca DAUTREMER). Ces accueils ont lieu le matin, la médiathèque étant fermée aux autres publics à ce moment de la journée. Lors de leur arrivée, les enfants posent leurs vestes au rez-de-chaussée avant de se diriger à l'étage dans la salle polyvalente. Ici, ces derniers s'installent en demi-cercle sur des coussins prévus à cet effet. Une fois le silence obtenu, le bibliothécaire peut entamer la lecture de quelques albums choisis soit selon un thème demandé par l'instituteur, ou bien un choix libre du bibliothécaire.

A l'issue de ce temps de lecture, les enfants rejoignent le secteur jeunesse au rez-de-chaussée où ils peuvent durant une vingtaine de minutes regarder des albums. C'est à ce moment là que je participais à l'accueil de classe, en proposant aux enfants de leur lire l'album de leur choix. Finalement, après une heure passée à la médiathèque, les jeunes élèves retournent à l'école après avoir effectué des emprunts d'albums.

La médiathèque accueille par ailleurs les classes d'élèves d'un IME plusieurs fois durant l'année scolaire. L'accueil se déroule de façon similaire, bien que nécessitant quelques

adaptations. En effet, les élèves des classes d'IME sont des enfants présentant une déficience intellectuelle et des troubles cognitifs. De ce fait, leur capacité de concentration et d'écoute est différente. Le temps de lecture et le choix d'albums est donc plus court et adapté en fonction de l'écoute des enfants. En revanche, le temps libre dans le secteur jeunesse reste le même, et j'ai donc profité de ce temps pour lire des livres à certains élèves.

L'accueil de classes scolaires représentent une part importante du métier de bibliothécaire. Découvrir comment ceux-ci se déroulent m'a permis d'acquérir de nouvelles compétences que je pourrai appliquer dans mon projet professionnel.

4. Le travail en interne

Chaque mardi matin, un agent est chargé d'effectuer les retours des documents déposés dans la boîte retours au cours du week-end, puis d'effectuer les attributions des réservations des documents déjà disponibles en rayons. J'ai pu lui venir en aide certains mardis pour imprimer les listes des réservations, les récupérer en rayon puis noter le nom de l'utilisateur sur chaque document avant de les poser sur l'étagère des réservations disponibles.

Des réunions d'équipe étaient notamment organisées chaque semaine lorsque nos emplois du temps le permettaient, pour discuter des différentes manifestations culturelles à venir, des difficultés rencontrées par certains le cas échéant, ou bien encore de l'organisation du travail. J'ai eu l'occasion d'être conviée à chacune de ces réunions et d'apporter mon point de vue lorsque cela était possible. Je profitais par ailleurs de ces moments où l'équipe était au complet pour leur faire part de l'avancée de ma mission de stage, mais aussi pour leur demander leur avis sur certains aspects ou solliciter leur contribution lorsque j'en ressentais le besoin.

Enfin, j'ai pu venir en aide aux collègues de la médiathèque ponctuellement lors des différentes actions culturelles organisées durant mon stage, telles que le vote du Prix des Incorruptibles, la braderie de la médiathèque et l'inventaire¹⁷.

5. Les missions ponctuelles

Mon stage à la médiathèque d'Eybens fut rythmé par des missions ponctuelles qui m'ont permis de découvrir les multiples facettes du métier de bibliothécaire, mais aussi d'élargir mes compétences professionnelles.

¹⁷Voir Première partie : II. 5. Les missions ponctuelles

5.1. Aide au vote du Prix des Incorruptibles :

Au cours des deux premières semaines du mois de mai, j'ai pu venir en aide à mes collègues pour l'animation du vote du Prix des Incorruptibles¹⁸. Cette manifestation littéraire est organisée chaque année à l'échelle nationale auprès des écoles de la maternelle au lycée. L'enjeu est de proposer chaque début d'année scolaire une sélection de livres différente pour chaque niveau de classe, que les élèves devront lire tout au long de l'année, pour enfin voter au mois de mai pour leur ouvrage favori. Cette année, pour la 33ème édition du prix des Incorruptibles, près d'une quinzaine de classes de maternelles et primaires d'Eybens ont participé en partenariat avec la médiathèque. Le rôle des bibliothécaires fut, dans un premier temps, de présenter les divers ouvrages des sélections aux élèves, et de mettre des exemplaires à disposition à la médiathèque tout au long de ce prix pour les enfants participants au vote. Puis, début mai, nous avons pris soin d'imprimer les bulletins de votes, les diplômes de lecteur ainsi que des listes d'émargement pour le jour du vote. Par ailleurs, nous avons eu l'opportunité de récupérer exceptionnellement les isoires et urnes de la mairie utilisés lors des élections. Les enfants ont donc pu réaliser un vote se rapprochant le plus fidèlement possible d'un vote officiel (élections présidentielles, législatives, etc.).

Du 12 au 17 mai, j'ai donc eu l'occasion de participer aux différentes sessions de vote et de dépouillement de ce prix littéraire. Les élections du Prix des incorruptibles se déroulaient de la manière suivante : dans un premier temps, nous accueillions les classes une par une sur des créneaux prévus en amont avec les instituteurs et institutrices. Un collègue leur demandait d'abord si les élèves savaient ce qu'était leur but lors de cette visite. Après quelques échanges avec les élèves, mon collègue leur expliquait donc le déroulé d'un vote, son importance, ainsi que les objets utilisés. Les règles du vote du prix des Incorruptibles étaient ensuite données, et nous pouvions procéder au vote. Un second collègue et moi-même étions les assesseurs, nous avions donc pour rôle de vérifier l'identité de chaque élève, d'ouvrir l'urne pour le faire voter, de lui faire signer la liste d'émargement et enfin lui donner un diplôme d'électeur au prix des Incorruptibles.

Pour voter, chaque enfant était invité à récupérer un bulletin de vote de chaque livre de

¹⁸[Incorruptibles](#), page d'accueil. [En ligne] (Consulté le 24/05/22)

sa sélection, puis de se rendre dans un isoloir pour effectuer son vote en toute discrétion. Une fois son choix décidé, l'élève pouvait donc se diriger vers les assesseurs pour y donner une carte d'électeur à son nom, signer la liste d'émargement et enfin valider son vote en glissant son bulletin de vote dans l'urne. A l'issue de ce cheminement, un diplôme d'électeur lui était décerné. Une fois toutes les classes d'un niveau ayant voté (prenons par exemple les CP), ces derniers étaient invités à venir en fin de journée, en dehors du temps scolaire, pour participer au dépouillement du vote. Lors de ce dépouillement, les élèves avaient la mission de compter le nombre total d'enveloppes, puis de compter le nombre de votes pour chaque livre, notamment les votes blancs ou nuls. Une fois les calculs réalisés, ils pouvaient donc annoncer le nom du livre vainqueur pour la ville d'Eybens.

Enfin, après ces multiples sessions de vote et dépouillement, nous avons pu annoncer le titre de chaque ouvrage gagnant pour les écoles d'Eybens, et faire remonter ces résultats à l'échelle nationale via le site Internet du prix des Incorruptibles. Ce fut des journées riches et chargées, qui furent couronnées d'un franc succès tant auprès des enfants que des enseignants et parents.

5.2. La braderie de la médiathèque :

Le week-end du 17 et 18 juin, l'espace culturel de l'Odyssée était en fête. En effet, chaque année à la mi-juin, une fête est organisée durant une semaine dans tous les services de ce dernier. Des spectacles de danse, aux concerts musicaux, en passant par des ateliers découvertes des instruments de musique, l'espace culturel vit au rythme de ces multiples événements. L'équipe de la médiathèque en a profité pour organiser une braderie pour la dixième année consécutive, dans une des salles du bâtiment. Lors de cet événement sont vendus les livres, revues et CD désherbés à des prix très modestes (par exemple le prix d'un CD s'élevait à cinquante centimes). L'argent récolté au cours de la braderie était autrefois donné à des associations. Désormais, cet argent est envoyé à la trésorerie de la ville. Cette vente nécessite une préparation considérable en amont du jour J.

En premier lieu, il a fallu sélectionner et imprimer des listes des documents susceptibles d'être désherbés selon différents critères. De ce fait, les documents ayant été empruntés une fois ou moins au cours des cinq dernières années étaient ajoutés automatiquement dans ces listes. Une fois ces dernières entre nos mains, nous pouvions nous rendre dans les rayons pour récupérer les documents mentionnés dans les listes. Venait ensuite une seconde évaluation,

l'état et la pertinence des documents. Si, parmi les documents choisis, certains s'avéraient être en trop mauvais état, ils étaient alors bel et bien retirés des collections, mais n'étaient pour autant pas proposés à la vente en raison de leur état physique. Les autres documents présentant un état correct mais dont l'information était devenue obsolète ou impertinente pour le fonds ont donc été réservés pour la braderie. Néanmoins, certains documents ont été remis en rayon car, bien qu'ils ne soient que très peu voire pas empruntés, leur présence reste toutefois essentielle dans les rayons. Finalement, l'ultime étape consistait à barrer le code barre exemplaire de chaque ouvrage ainsi qu'à les supprimer informatiquement du catalogue des collections.

Au cours des semaines précédant le week-end de la braderie, une organisation logistique fut elle aussi de vigueur. Lors de nos réunions d'équipe, nous avons pris le temps d'élaborer un planning de vente. En effet, la médiathèque est restée ouverte aux horaires habituels pendant la braderie. De ce fait, nous avons établi un planning dans le but d'avoir suffisamment de bibliothécaires présents pour assurer la vente ainsi que le service public. Par ailleurs, nous avons prévu des créneaux en amont et en aval de l'événement pour installer les tables et documents prévus à la vente, et les désinstaller une fois la vente terminée.

Le premier jour de la braderie, le 17 juin, quelques collègues et moi-même avons terminé les dernières installations de la braderie avant que cette dernière ouvre ses portes. Lors de mes créneaux de présence à la braderie, je fus chargée de renseigner les visiteurs, ranger les documents et réapprovisionner les tables lorsque cela était nécessaire. En effet, compte tenu du nombre non négligeable de documents prévus à la vente, beaucoup sont restés en présentation dans des cartons sous les tables de la braderie. Le second et dernier jour de vente fut lui aussi couronné de succès, la braderie accueillit un nombre non négligeable de visiteurs ravis de cette initiative.

Finalement, le mardi suivant, toute l'équipe a été mobilisée pour désinstaller la salle de vente et remettre les documents non vendus en carton. Ces derniers n'ont pas été remis en réserve ni pilonnés. En effet, ils furent envoyés à Recyclivre, une entreprise de collecte et revente de livres¹⁹ des particuliers, mais aussi des associations et des bibliothèques. Créée en 2008, elle permet de redonner une nouvelle vie aux ouvrages n'étant plus lus par leurs lecteurs.

¹⁹[Qui sommes-nous ? - Recyclivre](#) [En ligne] (Consulté le 23/06/22)

Ces deux journées furent pour moi riches en expérience, en contact avec le public, et m'ont permis d'être pleinement intégrée au travail d'équipe de la médiathèque.

5.3. Le récolement des collections de la médiathèque

Au début du mois de juillet, un récolement de l'ensemble du fonds a été effectué à la médiathèque d'Eybens. J'ai donc pu participer pour la première fois à cette tâche. En effet, mes précédents stages en médiathèque s'achevaient en général avant l'été, or le récolement est bien souvent réalisé à cette même période en raison de la baisse de fréquentation des publics et de journées de travail plus stables pour les bibliothécaires (la saison culturelle étant terminée).

Le récolement a donc été mené du mardi 05 au samedi 09 juillet 2022, pendant les horaires de fermeture au public principalement, mais certains collègues et moi-même avons poursuivi le récolement pendant les horaires d'ouverture lorsque nous en avons la possibilité. Le récolement s'est déroulé de la manière suivante : un collègue a tout d'abord ouvert un dossier de récolement sur le logiciel Decalog et l'a rendu accessible à toute l'équipe de la médiathèque. Le mardi 05 juillet, nous avons chacun et chacune un ordinateur portable pour effectuer l'inventaire. En effet, le logiciel Decalog étant hébergé sur Internet, nous pouvions avoir accès à ce dernier depuis n'importe quel ordinateur. Nous n'avions plus qu'à connecter via un port USB une douchette pour ensuite nous déplacer dans les rayons et scanner un à un chaque document. Nous nous sommes dans un premier temps répartis un secteur à récoler, puis lorsque nous avons terminé, nous notions sur un tableau notre prénom et le secteur récolé pour veiller à ce qu'un collègue ne le scanne pas à son tour. Puis nous pouvions retourner scanner les documents d'un secteur disponible, par exemple la poésie adulte, ou bien les romans adultes de science-fiction... Par ailleurs, un paramètre a été sélectionné sur le dossier de récolement pour que les documents déjà empruntés ou nouvellement en prêt au cours de cette période, ou à l'inverse les documents revenant dans le circuit puissent être automatiquement ajoutés à la liste des documents inventoriés.

Finalement, à l'issue de ces jours d'inventaire, nous avons réalisé une liste de tous les documents absents (c'est-à-dire qui n'ont pas été scannés) pour vérifier ensuite si ces derniers n'auraient pas été oubliés lors du récolement. Si tel était le cas, nous les ajoutions donc à la liste des documents inventoriés. Si malheureusement nous ne les trouvions pas, ces derniers s'avéraient alors définitivement perdus, et étaient donc ajoutés sur la carte "documents

manquants”.

III. Un stage synonyme d’enrichissement et d’expérience professionnelle

Ces cinq mois de stage ont été pour moi l’opportunité d’enrichir mes connaissances du monde des bibliothèques, notamment au travers de la connaissance de nouveaux concepts clés. Par ailleurs, j’ai pu accroître mon expérience professionnelle grâce à des missions ponctuelles mais aussi d’autres actions plus coutumières au sein même de la médiathèque et hors les murs. Finalement, au travers de ces différentes actions, j’ai pu développer des qualités professionnelles qui me seront très utiles lorsque je serai en poste en médiathèque.

1. Savoir

Ce stage à la médiathèque d’Eybens a été pour moi l’occasion de m’instruire précisément sur le concept d’expérience utilisateur, concept que je ne connaissais que très peu. En effet, j’ai pu aborder au cours de mes deux années de Master la notion d’expérience utilisateur, sans pour autant rentrer dans des détails très poussés. Mon arrivée à la médiathèque et ma mission de stage ont donc représenté pour moi l’opportunité de développer mes connaissances sur le sujet, dans le but de répondre au mieux aux objectifs et enjeux propres à ma mission. L’expérience utilisateur est d’ailleurs un concept de plus en plus démocratisé et utilisé dans le monde des bibliothèques.

Les méthodes d’enquêtes sociologiques ont été aussi pour moi l’occasion d’en apprendre bien plus sur ces dernières au cours de mon stage. En effet, durant mes années d’études supérieures, j’ai pu étudier les enquêtes sociologiques, sans pour autant les mettre concrètement en application. Ces notions restaient donc assez abstraites à mes yeux. Mais pour atteindre les objectifs de ma mission, je me suis rigoureusement renseignée sur les différentes méthodes d’enquêtes sociologiques, leurs enjeux, leur application dans le cadre de mon stage, ainsi que leurs avantages et limites. Ces méthodes représentent à la fois de nouvelles connaissances approfondies, mais aussi un certain savoir-faire car j’ai pu apprendre à mener ces différentes enquêtes durant mon stage.

Ces nouvelles connaissances pourraient donc représenter un atout dans ma future vie professionnelle.

2. Savoir-être

Réaliser un stage en médiathèque a représenté pour moi l'avantage de développer et d'affirmer certains savoirs-être essentiels pour mon avenir professionnel.

Premièrement, mon stage à la médiathèque d'Eybens m'a aidé à développer ma capacité d'adaptation. En effet, je suis arrivée dans une structure qui m'était inconnue, dans une nouvelle équipe de bibliothécaires. Il m'a donc fallu apprendre à connaître chacun de mes nouveaux collègues, comprendre leur organisation du travail et m'y intégrer pour pouvoir travailler dans les meilleures conditions possibles.

Par ailleurs, cette adaptation dans l'équipe de la médiathèque d'Eybens a notamment permis d'accroître ma curiosité professionnelle. Faire connaissance avec chacun de mes collègues, discuter de leurs fonctions et les aider dans celles-ci, mais aussi observer et participer aux différentes actions culturelles de la médiathèque ont été l'occasion d'en apprendre plus sur le métier auquel je me destine.

De plus, j'ai pu confirmer ma capacité à travailler en autonomie sur une mission longue, ce qui fut très gratifiant à mes yeux. Bien que je fus guidée par ma responsable de stage pour mener au mieux ce projet à son aboutissement, j'ai pu mener de manière indépendante mes enquêtes de publics et, de ce fait, proposer des perspectives d'évolution pertinentes.

Enfin, j'ai pu développer davantage mon esprit critique lors des différentes étapes de ma mission de stage, de son application et des limites qui en découlent. Cet esprit critique a donné lieu à une réflexion sur l'expérience utilisateur que j'avais peu étudiée, et spécifiquement d'organiser mes pensées autour de cette thématique dans le but de mener une évaluation claire et complète de la médiathèque.

Ce stage à la médiathèque d'Eybens m'a bien sûr permis de confirmer et acquérir d'autres savoirs-être tels que la rigueur et la capacité de décision, qui participeront plus tard à exercer au mieux le métier de bibliothécaire.

3. Savoir-faire

Ma mission de stage m'a permis de mettre en place différentes méthodes d'enquête, plus particulièrement des observations, une enquête de satisfaction ainsi qu'une petite série d'entretiens. Je n'avais auparavant jamais réalisé aucune de ces techniques. La mise en place

de ces trois enquêtes fut dans un premier temps synonyme de tâtonnement. Mais après de nombreuses recherches méthodologiques, j'ai su mener avec succès mes observations, réaliser et traiter mon enquête de satisfaction, et diriger mes entretiens.

Par ailleurs, ma mission étant dense, il m'a fallu faire preuve d'une réelle organisation durant ces cinq mois de stage pour savoir gérer au mieux les différentes tâches inhérentes à mon objectif : l'évaluation de la médiathèque. Pour ce faire, je me suis servie d'outils de gestion de projet étudiés au cours de mes années à l'université. J'ai d'abord établi une liste des principales actions à mener pour ma mission, ainsi que le temps de réalisation nécessaire à chacune d'entre elles. Enfin, je les ai organisées dans un diagramme de Gantt, outil de gestion de projet que j'ai donc appris à manier, dans le but d'avoir une vue globale sur les différentes étapes de ma mission.

D'autre part, les multiples situations d'échange avec les publics m'ont permis de travailler ma posture d'accueil et de savoir communiquer avec ces derniers, notamment de leur rendre des services de nature diverses et variées. En effet, j'ai eu l'occasion de discuter avec eux de différentes lectures et leur en proposer de nouvelles selon leurs goûts, j'ai pu présenter certains espaces de la médiathèque aux nouveaux usagers en prenant en compte leurs envies et besoins. J'ai aussi pu leur venir en aide pour des tâches plus en lien avec leur compte lecteur sur le portail Internet, comme la prolongation de prêts, leur attribuer des réservations, renouveler leur abonnement ou bien répondre à des questions précises.

Enfin, mon stage à la médiathèque d'Eybens m'a permis de me familiariser avec le logiciel de SIGB Decalog, que je n'avais encore jamais eu l'occasion de manipuler. Grâce aux multiples plages de service public, les missions ponctuelles auxquelles j'ai participé, j'ai pu apprendre à effectuer des prêts et retours, effectuer et attribuer des réservations de documents, faire du catalogage, mais aussi faire des recherches bibliographiques sur le catalogue.

Comme mentionné précédemment, j'ai ainsi pu apprendre notamment à cataloguer, compétence que je n'avais que très peu développée au cours de mes précédents stages. De ce fait, une collègue du secteur petite enfance m'a expliqué comment cataloguer des albums jeunesse. Grâce à la base bibliographique ORB, la notice de l'ouvrage est bien souvent déjà disponible, il ne reste donc plus qu'à l'importer et rajouter les informations propres à la création de l'exemplaire de la médiathèque, à savoir la cote, le secteur où il sera situé, le genre de documents... Cet exercice pratique m'a donc permis de me familiariser avec le catalogage, l'une des missions régulières du bibliothécaire, même si celle-ci va prochainement évoluer

avec la transition bibliographique.

Deuxième partie - À la rencontre des usagers de la médiathèque

“ Évaluer, c’est créer : écoutez donc, vous qui êtes créateurs ! C’est l’évaluation qui fait des trésors et des joyaux de toutes choses évaluées.²⁰”

I. L’expérience utilisateur, c’est quoi ?

1. L’expérience utilisateur en médiathèque

1.1. Définition

L’expérience utilisateur (ou User Experience (UX) en Anglais), concept très utilisé dans le marketing et le commerce, est une méthode d’évaluation d’un produit, service ou bien d’une interface digital tel qu’un site web. Développé dans les années 1990²¹, l’expérience utilisateur est aujourd’hui une pratique courante nettement développée dans les entreprises, est aujourd’hui de plus en plus appliquée dans les médiathèques. Je vais donc me pencher sur une définition de l’expérience utilisateur dans le cadre de ces dernières.

L’expérience utilisateur, c’est “ce que quelqu’un ressent et perçoit lorsqu’il utilise un produit ou un service, virtuel ou réel”²², que son ressenti en soit positif, négatif ou neutre. Elle permet de connaître l’opinion de l’usager vis-à-vis, par exemple, du service de réservation en

²⁰NIETZSCHE, Friedrich. *Ainsi parlait Zarathoustra*. 1883. p.70

²¹[De l’UX à la médiathèque](#) In : Bibliothèque Canopée, 31-10-2018 [En ligne] (Consulté le 29/07/22)

²²ETCHES, Amanda ; SCHMIDT, Aaron. *Utile, utilisable, désirable : Redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. Nouvelle édition. Villeurbanne : Presses de l’Esssib, 2016. ISBN : 9782375460535. p.14

ligne de documents, ou bien de la disponibilité des bibliothécaires. Dans le guide “Utile, utilisable, désirable” d’Aaron Schmidt et Amanda Etches, ces exemples sont appelés “points de contact”²³, car ce sont eux qui régissent le point de contact entre le public et la médiathèque. L’expérience utilisateur est donc la méthode permettant d’évaluer la performance d’un service, la qualité d’un produit en prenant en compte l’usage qui en est fait (ou non) par le public, dans un souci d’efficacité de ce dernier.

Pour utiliser au mieux le concept d’expérience utilisateur, il peut être propice de s’inspirer des huit commandements de l’UX²⁴ des auteurs de “Utile, utilisable, désirable”. Premièrement, il est primordial de ne pas oublier que l’on n’est pas notre usager. En effet, nous n’avons pas la même approche de la structure et de son fonctionnement, nous le connaissons précisément et avons donc parfois plus de mal à voir la médiathèque avec les yeux d’une personne extérieure. En découle alors un second point : apprendre à se mettre dans la peau de l’usager. Pour comprendre ce que pense et vit l’usager dans la médiathèque, le bibliothécaire doit alors agir comme ce dernier, utiliser les mêmes services, le même mobilier, etc. Ensuite, il est important de comprendre que l’usager n’est pas “défectueux”. C’est-à-dire que, si un usager ne parvient pas à effectuer une réservation en ligne via son compte lecteur, cela prouve que le service n’est pas assez intuitif, le problème ne vient donc pas de l’usager, mais de l’utilisabilité du service de réservation en ligne de documents. Vient ensuite un point essentiel de l’expérience utilisateur : apprendre à connaître les usages qui sont faits de nos différents services. En effet, comment évaluer un service si l’on ne sait pas au préalable comment et par qui il est utilisé ? Si son utilisation est fructueuse ou non ? Par la suite, l’expérience utilisateur implique de se focaliser d’abord sur la fonctionnalité d’un service avant de se concentrer sur son design. En effet, un service au design dernier cri mais trop complexe à utiliser sera alors inefficace. Par ailleurs le point suivant consiste à rendre tous les services de la médiathèque utilisable pour tous et par tous, que ce soit du point de vue de leur accessibilité, leur visibilité et leur utilisabilité. Le septième et avant dernier point réside en la prise de décisions consciente et orientée vers le bien-être du public. Par exemple, l’agencement du mobilier jusque dans les moindres détails doit être réalisé en fonction des habitudes du public, et non selon les envies du bibliothécaire. Finalement, le dernier commandement consiste à penser l’expérience utilisateur bien plus approfondi que la notion de service public, dont ce dernier se verra renforcé

²³Ibid. p.14

²⁴Ibid. p.18

à l'issue de l'évaluation.

L'expérience utilisateur est donc un outil essentiel pour évaluer la médiathèque dans son entièreté, et apporter une réponse aux nouveaux enjeux des bibliothécaires.

1.2. Quels enjeux pour les bibliothécaires ?

L'expérience utilisateur en médiathèque est un outil permettant d'évaluer les services, les produits, mais aussi plus largement l'attitude des agents et la fonctionnalité du bâtiment. L'évaluation de l'expérience utilisateur en médiathèque ne se fait pas pour des raisons abstraites, et tente bien de répondre à des enjeux conséquents tant pour l'avenir professionnel des bibliothécaires que pour le bien-être de leurs publics. Mais quels sont-ils à la médiathèque d'Eybens ?

Tout d'abord, il paraît pertinent de rappeler les enjeux essentiels d'une médiathèque municipale. Si l'on se réfère au Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique²⁵ datant de 1994, les bibliothèques de lecture publique ont pour mission de répondre à douze objectifs fondamentaux à destination du public. "Créer et renforcer l'habitude de la lecture chez l'enfant dès son plus jeune âge" ; "assurer l'accès de la population à toutes sortes d'informations communautaires" ou bien encore "soutenir la tradition orale" représentent trois des douze missions principales des bibliothèques publiques auxquelles tentent de répondre ces dernières. Le Code de déontologie du bibliothécaire²⁶ réalisé par l'Association des Bibliothécaires de France (ABF) expose notamment des éléments précieux pour faire de la visite de l'utilisateur à la médiathèque un moment propice à l'épanouissement culturel et répondre à des besoins propres à chacun d'eux, en s'engageant à accueillir et respecter chaque visiteur, ou encore en veillant à la pluralité des ressources documentaires physiques et numériques dans les collections.

Pour la médiathèque d'Eybens, l'enjeu est de permettre une amélioration du bien-être de l'utilisateur, que ce soit lors d'une visite à la médiathèque ou bien sur le site Internet. En effet, le projet d'établissement de la médiathèque qui va être travaillé durant l'année 2022-2023, va avoir pour enjeu principal de "mettre l'utilisateur au coeur de la bibliothèque"²⁷ car c'est pour eux

²⁵[Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994](#) [En ligne] (Consulté le 01/08/22)

²⁶[CODE DE DÉONTOLOGIE DES BIBLIOTHÉCAIRES](#). Association des Bibliothécaires de France, 16 novembre 2020. [En ligne] (Consulté le 01/08/22)

²⁷POISSENOT, Claude. POULAIN, Martine. Usages des bibliothèques : *approche sociologique et*

que sont développés tous les services. C'est effectivement grâce aux différents publics que peut vivre et perdurer la médiathèque, l'utilisateur en est l'acteur principal, et le bibliothécaire un metteur en scène. Maximiser le bien-être de l'utilisateur doit, dans notre cas, passer par une mise au point et une optimisation des espaces, services et collections de la médiathèque d'Eybens.

Comme le déclare Claude POISSENOT dans l'ouvrage "Usages des bibliothèques" : "nous ne pourrions redessiner nos bibliothèques qu'en nous mettant dans la peau de nos utilisateurs²⁸".

"En effet, la fréquentation n'induit pas nécessairement la satisfaction."²⁹ C'est donc pour cela qu'il est nécessaire de mener une évaluation de l'expérience utilisateur dans le but de mieux connaître les différents publics de la médiathèque, leurs besoins, leurs usages, leurs désirs... Car comment faire évoluer les services, collections et espaces de la médiathèque si l'utilisateur n'est pas placé au cœur même du projet ?

La médiathèque d'Eybens désire notamment s'adapter aux évolutions relatives aux usages de la médiathèque. En effet, bien que cela soit toujours la pratique principale, le public ne vient plus en médiathèque seulement pour lire et emprunter des documents. De nouveaux besoins émergent, comme par exemple la capacité de pouvoir séjourner avec un tout-petit (enfants âgés de moins de trois ans), bénéficier d'un espace pour jouer à des jeux vidéo ou bien développer de nouvelles compétences (la pâtisserie ou l'impression 3D par exemple)...

Finalement, tout comme la médiathèque d'Eybens, l'enjeu premier de chaque médiathèque est de répondre aux besoins en constante évolution des différents publics fréquentant (ou non) les médiathèques municipales en améliorant les services, les collections et les espaces en corrélation avec les pratiques et usages de ces derniers, notamment de façon innovante. Il est essentiel de se souvenir de l'importance de faire une évaluation globale de la médiathèque, et de ne pas se focaliser sur quelques sujets seulement. Si les services sont irréprochables mais que la médiathèque est mal entretenue et réserve un accueil limité, les usagers ne désireront pas venir et, de ce fait, n'utiliseront pas les services et n'investiront pas les différents espaces de la médiathèque, d'où l'importance de l'évaluer dans sa globalité car chaque service et produit possède son importance pour faire de l'expérience de l'utilisateur un

méthodologie d'enquête. Presses de l'ENSSIB, 2005. p.9

²⁸Ibid. P.12

²⁹Ibid. p.279

moment positif et de convivialité.

2. L'expérience utilisateur à la médiathèque d'Eybens

2.1. Quels publics évaluer ?

Dans le cadre de ma mission de stage, ma responsable et moi avons estimé qu'il était judicieux d'évaluer tous les publics fréquentant la médiathèque (inscrits et non inscrits), quel que soit leur âge, leur sexe, leur milieu socio-professionnel... En effet, tous ont leur importance et des usages spécifiques des lieux, il aurait été dommage de ne pas tous les étudier, au risque de passer à côté d'informations capitales. Cependant, les publics de la médiathèque ont tout de même été répartis en quatre catégories d'usagers : les enfants (écoliers), les jeunes (collégiens, lycéens, étudiants), les adultes (de 25 à 59 ans) et les seniors (âgés de 60 ans et plus). Ce fut la seule distinction réalisée entre les publics. Nous avons jugé cette séparation nécessaire car les besoins, les envies, les habitudes des usagers diffèrent en fonction de leur âge, de leur parcours de vie. Effectivement, un enfant de 10 ans n'aura, à priori, pas des usages de la médiathèque ni des besoins identiques à ceux d'un senior, similaires sans aucun doute, mais présentant aussi des divergences.

Une cinquième et dernière catégorie d'utilisateur fut aussi dégagée, spécifique à la petite-enfance (les petits âgés de 0 à 3 ans). En revanche, mon étude ne porta pas sur cette tranche d'âge, qui fut étudiée par Valérie, la seconde stagiaire de la médiathèque.

La décision fut prise de ne pas se pencher sur les personnes non usagères de la médiathèque, c'est-à-dire qui n'ont aucun contact avec la médiathèque que ce soit d'un point de vue physique (se rendre à la médiathèque) ou numérique (se rendre sur le site web), car les étudier aussi aurait nécessité un temps et des moyens supplémentaires dont je ne disposais pas.

2.2. Que veut-on évaluer ?

Dans l'évaluation de l'expérience utilisateur, le principal sujet d'évaluation est, comme son nom l'indique, l'expérience de l'utilisateur à la médiathèque. Plus clairement, il s'agit d'observer et analyser son rapport aux services, collections et espaces de la médiathèque comme l'accueil par les bibliothécaires, l'accès à des services numériques ou bien encore la pluralité des ressources disponibles. Au travers de l'évaluation de l'expérience utilisateur, c'est le ressenti des différents publics fréquentant directement ou indirectement la médiathèque qui

s'avère essentiel. C'est ce que pense et ressent l'utilisateur lorsqu'il utilise la médiathèque.

Mais l'utilisateur n'est pas l'unique sujet d'analyse. En effet, il est crucial de passer également par une évaluation des éléments qui vont participer à une expérience utilisateur positive du public, c'est-à-dire les collections, les espaces, et les différents services inhérents à la médiathèque car l'amélioration de l'expérience utilisateur s'avèrera inefficace si l'on n'effectue pas une appréciation combinée des usagers et de leurs usages de la médiathèque. Il existe une relation d'interdépendance de l'expérience du public vers la médiathèque, mais également de la médiathèque en direction du public. L'évolution de l'expérience utilisateur ne peut se faire sans une évaluation de la médiathèque, tout comme l'évolution de cette dernière ne peut être réalisée sans une évaluation de l'expérience du public.

Enfin, pour déterminer les différents sujets d'analyse de la médiathèque, je me suis inspirée du guide "Utile, utilisable désirable". Ce dernier réalise un état des lieux des sujets d'étude de la médiathèque, ainsi que les moyens d'évaluation propres à chaque objet et les changements applicables à ces derniers. A titre d'exemple, si l'on prend l'évaluation des collections de la médiathèque, le guide développe les critères à prendre en compte tels que la qualité physique et intellectuelle des documents, le possible encombrement des étagères, le taux de rotation du fonds (nombre de fois que les documents ont été empruntés sur une année). Puis, des solutions sont proposées pour pallier aux différents problèmes soulevés lors de l'étude comme un désherbage des collections, l'achat de nouveaux documents répondant aux besoins et envies du public, la valorisation des collections...

En somme, de nombreux critères d'évaluation sont à prendre en compte pour permettre une transformation positive de l'expérience utilisateur.

II. Comment évaluer l'expérience utilisateur ?

1. Le choix des enquêtes de publics

L'enquête de public, démarche sociologique essentielle lorsque l'on souhaite en apprendre plus sur son établissement ou, dans le cas présent, la médiathèque d'Eybens. Mais avant de développer les différentes méthodes d'enquête sociologique, il convient d'en dégager

une définition afin de mieux en appréhender le sujet.

Une enquête de public est un dispositif permettant d'accroître la connaissance des publics d'une structure dans le but de "faire évoluer ou de créer de nouveaux services"³⁰. L'enquête de public peut être divisée en deux catégories : l'enquête dite qualitative et l'enquête quantitative. La première rassemble et traite des données personnalisées en fonction de ce que l'on souhaite savoir sur notre public. Ces données se recueillent au travers d'enquêtes telles que les observations de publics ou bien des entretiens individuels et/ou collectifs. La seconde récolte des indications et données chiffrées notamment grâce à l'utilisation d'une enquête de satisfaction, plus généralement proposée sous la forme d'un questionnaire.

Chacune de ces enquêtes présentent des avantages et des inconvénients³¹, mais leur utilisation reste toutefois essentielle si l'on souhaite pouvoir mieux connaître notre public et, de cette manière, faire évoluer la médiathèque en corrélation avec les pratiques et envies de ces derniers.

Les enquêtes de publics peuvent être menées en interne par un bibliothécaire ou plusieurs bibliothécaires, notamment en créant un groupe projet spécifiquement dédié à cette étude. Elles peuvent aussi être réalisées par un prestataire externe à la médiathèque, mon rôle dans cette mission à la médiathèque d'Eybens.

L'enquête de public est un travail de longue haleine et nécessite donc une bonne organisation en amont de sa réalisation. Pour ce faire, il est possible de planifier l'enquête en suivant les quatre étapes suivantes :

- Phase de recherche : cette première étape consiste à fixer les objectifs de l'enquête, à en dégager des hypothèses auxquelles l'enquête tentera de répondre, et de faire des recherches théoriques sur le sujet.
- Phase d'élaboration : la seconde étape revient à déterminer le public cible de l'enquête, puis à déterminer la ou les enquêtes à utiliser avant de les mettre en œuvre.
- Phase de terrain : la troisième et avant dernière étape est la partie pratique de l'enquête de public, où ces dernières sont donc mises en application pendant une durée déterminée.

³⁰POISSENOT, Claude. POULAIN, Martine. Usages des bibliothèques : *approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Presses de l'ENSSIB, 2005.

³¹Voir II. 2. Les enquêtes qualitatives, et II. 3. Les enquêtes quantitatives

- Phase de résultats : la dernière étape réside donc en l'analyse des résultats de l'enquête et le confirmation ou infirmation des hypothèses de départ.

Ce processus est donc celui que j'ai suivi au cours de ma mission de stage pour réaliser au mieux mes enquêtes de publics. Après de nombreuses recherches et discussions avec ma responsable de stage, il nous a semblé très pertinent de combiner les études qualitatives et quantitatives, dans un but de précision optimal des résultats, grâce à la récolte de données chiffrées et d'avis des usagers de la médiathèque.

J'ai donc proposé trois enquêtes de public réalisées successivement pendant mes cinq mois de présence à la médiathèque d'Eybens.

2. Les enquêtes qualitatives

L'enquête qualitative, premier type d'enquête de public utilisé apporter une réponse à ma problématique, est "une démarche qualitative est une démarche exploratoire portant sur des usages ou non-usages de documents ou d'équipements, des comportements, des systèmes de représentation des individus par rapport à un lieu, une institution, une profession..."³². Après de nombreuses réflexions, mon choix s'est porté sur l'utilisation non pas d'une, mais de deux méthodes qualitatives : l'observation des usagers et les entretiens individuels.

2.1. Les observations

L'observation des usagers de la médiathèque fut la première enquête réalisée dans le cadre de ma mission de stage. L'observation "permet de recueillir des données verbales et surtout non verbales"³³. En effet, l'observation d'un public en médiathèque consiste à regarder et analyser l'utilisateur lors de sa visite. Plus précisément, il s'agissait lors de ma mission de stage d'observer le comportement des usagers lors de leur visite, leur parcours dans la médiathèque, les actions réalisées, les échanges créés avec les bibliothécaires ou d'autres personnes, les problèmes rencontrés...

³²POISSENOT, Claude. POULAIN, Martine. Usages des bibliothèques : *approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Presses de l'ENSSIB, 2005. p.25

³³CLAUDE, Gaspard. [La méthode de l'observation pour vos recherches : définition, types et exemple](#) In : Scribbr. 04-12-19 [En ligne] (Consulté le 03/08/22)

Il existe différentes méthodes d'observation du public : l'observation participante, l'observation non participante, l'observation structurée et enfin l'observation non structurée. Lors d'une observation participante, l'enquêteur a la possibilité d'interagir verbalement avec la personne étudiée. Mais cette pratique présente un inconvénient : la personne observée peut, inconsciemment ou non, modifier son attitude et son comportement face à l'enquêteur, ce qui peut fausser les résultats de l'enquête. L'observation non participante est donc par déduction l'absence d'interaction avec le public observé qui n'est donc pas spécifiquement conscient d'être observé. Cependant, l'enquêteur étant dans l'impossibilité d'entrer en contact avec l'observé, ce dernier peut donc tirer des conclusions et interprétations pouvant être erronées. L'observation structurée est organisée et tend à respecter des objectifs au cours de l'observation : la typologie des personnes à observer, des comportements spécifiques, le cadre spatio-temporel de l'observation... A contrario, l'observation non structurée offre la possibilité d'observer un individu dans sa globalité, sans se fixer de critères d'observation. Cela permet d'être plus libre et de récolter un maximum d'informations sur la personne observée, mais il faut veiller à ne pas se perdre dans le champ des possibles lors de l'étude des usagers. En somme, les différentes formes d'observation présentent chacune des avantages et des limites. Une méthode d'observation sera certainement plus ou moins appropriée en fonction du contexte de l'étude et doit donc être déterminée avec prudence.

Concernant les observations menées à la médiathèque d'Eybens, j'ai opté pour une observation non participante mais structurée des usagers. En effet, il m'a paru essentiel de pouvoir étudier le comportement naturel du public sans exercer la moindre influence sur ces derniers, au risque de fausser les résultats. En revanche, j'ai veillé à structurer mon observation dans le but d'avoir une ligne directrice des éléments à étudier et, de cette manière, n'oublier aucun détail pouvant apporter une réponse pertinente à mon enquête de public.

Une enquête de public via l'observation des usagers se construit de la manière suivante : premièrement, il convient de cibler le public qui sera étudié lors de l'observation et de d'identifier le type d'observation qui sera mené lors de l'enquête (participante ou non, structurée ou non structurée...). L'étape suivante consiste à préparer concrètement l'observation : définir ce que l'on veut observer, comment l'on va procéder mais aussi le cadre spatio-temporel de l'enquête. Une fois le cadre de l'enquête fixé, il est vivement conseillé de réaliser un guide de l'observation, d'autant plus lorsque celle-ci est structurée. Ce guide reprend toutes les informations essentielles de l'observation et la démarche à suivre. La dernière étape réside en la préparation du matériel nécessaire à une telle opération, ainsi qu'à déterminer les

temps où sera effectuée l'observation.

Enfin, il ne reste plus qu'à mettre en pratique l'observation des usagers de la médiathèque en veillant à respecter le guide de l'observation pour n'oublier aucun détail pouvant être déterminant lors de l'analyse des résultats.

2.2. Les entretiens individuels

La seconde enquête qualitative fut la réalisation d'un entretien avec un usager de la médiathèque d'Eybens. Une enquête quantitative est une méthode permettant de "récolter des informations qui apportent des explications ou des éléments de preuves à un travail de recherche"³⁴.

L'entretien se divise en trois catégories : l'entretien directif, l'entretien semi-directif ainsi que l'entretien libre. Le premier consiste à poser des questions pré-établies en amont de la rencontre. Ces dernières sont en général courtes et fermées, ce qui laisse peu de place à une discussion fluide. L'entretien semi-directif en revanche, consiste ici aussi à poser des questions choisies à l'avance mais laisse toutefois la possibilité au chercheur de poser de nouvelles questions en fonction des réponses de l'utilisateur pour obtenir des informations plus complètes et précises sur le sujet en question. Les questions de l'entretien semi-directif sont bien souvent ouvertes pour laisser la possibilité à l'utilisateur de fournir une réponse plus développée et d'établir une véritable conversation avec l'enquêteur.

Pour réaliser un entretien semi-directif individuel, il est essentiel de rédiger un guide de l'entretien en amont. Ce guide sert de marche à suivre lors de l'entretien, et réunit entre autres la liste des thèmes et/ou questions à poser à l'utilisateur dans un ordre hiérarchique (de la question la plus globale à la question la plus spécifique), mais aussi les détails à ne pas omettre lors de la discussion. Il est primordial d'organiser à l'avance l'ordre des questions pour ne pas risquer de mélanger les questions de thèmes différents et de perdre le participant, ou bien de se perdre soi-même. Les questions ont pour but de répondre par la suite à des hypothèses définies en amont de l'entretien. Ces dernières doivent donc être choisies avec soin et être adaptées à la compréhension de chacun des volontaires.

³⁴CLAUDE, Gaspard. [L'entretien semi-directif : définition, caractéristiques et étapes](#) In : Scribbr. 30-10-19 [En ligne] (Consulté le 03/08/22)

Le jour même de l'entretien, l'enquêteur se doit d'installer en amont l'espace dédié à l'entretien et le matériel nécessaire (papiers, stylos, dictaphone ou téléphone portable chargé si la discussion est enregistrée). Lorsque l'utilisateur participant est arrivé, l'enquêteur peut alors l'installer puis se présenter et expliquer la raison de cet entretien, ce que ce dernier apportera à l'enquête de public. Avant de débiter l'entretien, il est capital de demander l'accord au volontaire d'enregistrer l'entretien, car si ce dernier refuse, nous sommes dans l'obligation de respecter sa décision et n'avons le droit d'enregistrer les paroles d'autrui sans son consentement. Par ailleurs, lorsque l'entretien débute, l'enquêteur ne doit pas rester fixé au guide d'entretien. Cela pourrait nuire à la discussion, déstabiliser ou irriter le participant. L'enquêteur a la possibilité de pouvoir poser, au fil de la discussion, de nouvelles questions pour approfondir une réponse de l'utilisateur par exemple. A l'issue de l'entretien, l'enquêteur ne doit pas oublier de remercier le participant pour ses réponses, et peut même terminer cette rencontre sur une conversation plus légère, pouvant elle aussi apporter de précieux détails à l'enquête.

Finalement, la dernière étape consiste à retranscrire dans les détails l'entretien par écrit (si ce dernier est enregistré). Ce processus permet de garder une trace écrite de l'entretien, de pouvoir revenir sur des déclarations qui pourraient donner des réponses intéressantes pour l'enquête, mais surtout de pouvoir analyser l'entretien précisément sans risquer de passer à côté de détails pouvant être décisifs vis-à-vis des résultats.

3. Les enquêtes quantitatives

Du point de vue des enquêtes quantitatives, processus qui “cherche à mesurer des différences entre des catégories d'individus à travers des statistiques de fréquentation (nombre de visites), de consultation de ressource [...] ou de satisfaction”³⁵, mon choix s'est porté sur la réalisation d'un questionnaire de satisfaction auprès des publics de la médiathèque d'Eybens.

3.1. Les questionnaires de satisfaction

Outil d'enquête très répandu dans de nombreuses entreprises et collectivités, et plus largement dans les sciences sociales dans le but par exemple de répondre à des questions de société. Le questionnaire est une “technique de collecte de données quantifiables qui se

³⁵ POISSENOT, Claude. POULAIN, Martine. Usages des bibliothèques : *approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Presses de l'ENSSIB, 2005. p.26

présente sous la forme d'une série de questions posées dans un ordre bien précis"³⁶. Réaliser un questionnaire de satisfaction permet de recueillir des données chiffrées dans le but de confirmer ou d'infirmer des hypothèses préalablement déterminées. En médiathèque, l'utilisation d'un questionnaire est un excellent moyen de récolter l'avis du public sur un service mis en place récemment, sur la qualité d'accueil, ou plus largement sur l'environnement global de la médiathèque.

Le questionnaire de satisfaction présente de nombreux avantages, mais aussi quelques inconvénients. C'est un outil peu coûteux en termes de moyens financiers mais aussi humains car l'administration peut être réalisée automatiquement via un site Internet, un e-mail, un courrier postal, et les répondant peuvent y répondre et envoyer les résultats du questionnaire en toute autonomie. Il permet d'aborder un problème sous différentes formes et d'obtenir un nombre de réponses conséquent s'il est correctement diffusé. En revanche, le principal inconvénient du questionnaire de satisfaction est de ne pouvoir établir une véritable discussion autour du problème soulevé dans ce dernier, contrairement à la réalisation d'un entretien par exemple. Il n'y a, a priori, pas ou peu de contact direct avec le répondant, ce qui établit une certaine distance. Il peut donc paraître pertinent de coupler le questionnaire de satisfaction avec plusieurs entretiens individuels, à l'issue des résultats de la première enquête pour pouvoir obtenir des réponses plus approfondies et répondre à de potentielles nouvelles questions suites aux réponses obtenues grâce au questionnaire.

Pour réaliser un questionnaire de satisfaction, il est important de respecter une certaine méthodologie. Premièrement, avant de se lancer dans la construction du questionnaire, il est crucial de déterminer en amont les hypothèses que l'on souhaite confirmer et/ou infirmer grâce aux résultats que l'on obtiendra. Une fois ces hypothèses déterminées, il est possible de passer à la recherche des questions qui seront posées dans le questionnaire. L'étape suivante consiste à créer le questionnaire, l'organiser selon les différents thèmes abordés le cas échéant, ne pas oublier d'expliquer le but de ce questionnaire pour que le public sache dans quelles mesures ses réponses seront utiles et utilisées. Lorsque le questionnaire de satisfaction est prêt, il ne reste plus qu'à l'administrer au public selon le mode de passation déterminé en amont. Il est important de définir une date de début de mise à disposition du questionnaire au public, mais aussi une date de fin pour pouvoir retirer le questionnaire et, de cette manière, éviter de recevoir

³⁶CLAUDE, Gaspard. [Le questionnaire : définition, étapes, conseils et exemples](#) In : Scribbr. 5-12-19 [En ligne] (Consulté le 02/08/22)

de nouvelles réponses après la date butoire et durant l'analyse des résultats. Enfin, une fois cette date butoire passée, la dernière étape consiste à collecter et analyser les résultats obtenus grâce au questionnaire de satisfaction, puis à les comparer avec les hypothèses développées lors de la première étape.

4. D'autres outils d'enquête

Les enquêtes de publics furent agrémentées d'autres outils, me permettant de ce fait de préciser les résultats du diagnostic de la médiathèque d'Eybens. Certains outils ont été liés aux enquêtes de publics, d'autres ont été utilisés indépendamment de ces dernières.

Tout d'abord, lors d'une discussion avec la seconde stagiaire présente à la médiathèque d'avril à juin, l'idée a été donnée de visiter des médiathèques aux environs d'Eybens et Grenoble, dans l'optique de découvrir ce qui se pratique dans les autres structures en termes de services, d'animations, de collections, mais aussi le mobilier utilisé dans ces médiathèques. Suite à cela, nous avons visité pas moins de cinq médiathèques municipales plus ou moins récentes à Grenoble, Crolles et Montbonnot-Saint-Martin. Ces multiples visites nous ont été profitables grâce à la diversité des collections, services et animations rencontrées dans chacune d'elles. Nous avons profité de ces visites pour échanger avec les bibliothécaires présents sur place, mais aussi pour prendre des photos des lieux et garder une trace de ce qui nous a interpellées. Ces photos ont aussi été utiles pour montrer à ma responsable le mobilier utilisé, les services originaux à destination des publics et pour rendre compte de l'ambiance créée dans chacune de ces médiathèques.

D'autre part, des outils pour le moins originaux furent utilisés lors de l'entretien individuel dans le but d'obtenir des détails approfondis de l'enquête de public. Le premier outil mis en pratique à l'issue de l'entretien fut la réalisation d'une carte cognitive par Lisa. Le principe était le suivant : Lisa disposait de six minutes pour dessiner, de tête, sur une feuille blanche, un plan de la médiathèque. Trois feutres de couleurs différentes étaient à sa disposition. A l'aide d'un chronomètre, je lui ai demandé de changer de couleur de feutre toutes les deux minutes jusqu'à parvenir aux six minutes déterminées en amont. L'intérêt d'utiliser trois différentes couleurs de feutre est de pouvoir comparer les espaces, le mobilier, la signalétique auquel pense en premier lieu l'utilisateur. Les éléments dessinés avec le premier feutre seront donc les éléments venant en premier à l'esprit de l'utilisateur, peut-être donc les éléments les plus évidents et importants à ses yeux. L'utilisation ensuite des deux autres couleurs permet

d'observer les détails venant ensuite à l'esprit du participant et de comparer les éléments semblant, à priori, les plus importants à ses yeux de ceux étant dessinés plus tard au cours de l'activité. Ce processus permet notamment de relever les espaces ou détails n'ayant pas été mentionnés sur la feuille de dessin, que cela soit par inadvertance ou méconnaissance de ces derniers. L'activité de la carte cognitive ayant été un franc succès avec Lisa, ma responsable et moi-même avons pris la décision de l'élargir à d'autres usagers de la médiathèque en leur proposant, lors de leur visite, de participer quelques instants à cet exercice.

Un autre outil d'évaluation fut utilisé au cours de l'entretien avec Lisa, appelé le test d'utilisabilité. Le concept de ce test était de proposer au participant d'effectuer une action sur le site Internet de la médiathèque dans le but d'évaluer son utilisabilité ; c'est-à-dire la facilité d'utilisation du site et l'intuitivité que renvoie ce dernier. Dans le cadre de ma mission de stage, j'ai donc demandé dans un premier temps à Lisa de me rechercher le titre d'un roman en partant de l'accueil du portail documentaire. A l'issue de ce premier test, je lui ai demandé d'effectuer une réservation de ce même document via le compte lecteur. Il est possible de réaliser de nombreux tests d'utilisabilité du site Internet de la médiathèque tels que la prolongation en ligne d'un document, la prise de contact via le formulaire en ligne, ou bien encore se renseigner sur les horaires d'ouverture de la médiathèque. Ces tests peuvent être très utiles pour établir une évaluation de l'intuitivité du site Internet et effectuer des améliorations le cas échéant.

5. Une organisation minutieuse de la mission de stage

La réalisation d'un tel projet de stage a nécessité une organisation consciencieuse pour mener à bien les différentes étapes du diagnostic de la médiathèque d'Eybens. Premièrement, j'ai réalisé un rétroplanning de ma mission de stage, réparti sur mes cinq mois de présence à la médiathèque. Ce rétroplanning m'a permis d'avoir une vue d'ensemble sur les différentes étapes de mon projet, de poser un cadre pour éviter de m'égarer parmi les multiples objectifs à atteindre. De plus, la rédaction d'un journal de bord a été très utile dans mon quotidien. En effet, ce journal m'a permis de pouvoir garder une trace écrite de mon quotidien à la médiathèque, mais aussi de pouvoir noter des événements et détails clés de ma mission de stage, pouvant m'être utile par la suite dans la concrétisation de cette dernière ainsi que pour la rédaction de mon mémoire de stage.

Par ailleurs, ma responsable de stage et moi-même avons fixé plusieurs moments de rencontre durant mon stage pour avoir l'occasion de faire un point sur l'avancement de ma

mission de stage, mais aussi plus largement sur mon quotidien à la médiathèque et mon ressenti vis-à-vis de mon intégration au sein de l'équipe. Nous avons profité de ces moments de discussion pour faire un retour sur certaines étapes clés de la mission, les retravailler le cas échéant puis valider le passage à l'étape suivante. Ces rencontres furent enrichissantes car elles furent l'occasion d'avoir un retour critique sur ma mission de stage et de pouvoir l'améliorer au besoin.

Mes collègues furent également d'une grande aide quant à la réalisation de ma mission de stage. En effet, durant les réunions d'équipe, j'ai pu faire un retour à l'ensemble de mes collègues sur l'avancement de ma mission de stage, mais aussi leur demander leur avis sur certains points de mon projet et obtenir des conseils éclairés de leur part. J'ai également pu travailler avec plusieurs collègues sur des projets relatifs à la réalisation de ma mission, comme le renouvellement des bibliographies thématiques des romans adolescents ainsi que la création des book-jars. Leur présence et leur aide me fut bénéfique, notamment lors de la période de distribution de mon questionnaire de satisfaction, où mes collègues ont participé à sa distribution lors des heures d'ouverture au public.

Pour finir, la réalisation de guides méthodologiques des différentes enquêtes de publics menées pour ma mission de stage m'ont été d'une aide non négligeable. En effet, préparées en amont de leur réalisation, ces guides m'ont permis d'appréhender au mieux les différentes étapes de leur réalisation et les objectifs qui découlent de telles enquêtes. De cette manière, mes enquêtes furent menées dans les meilleures conditions et m'ont fourni des résultats très satisfaisants. L'élaboration de ces guides en amont de la réalisation des enquêtes de publics est un moyen très utile de n'oublier aucune étape cruciale et de garder une ligne directrice de la démarche à suivre.

Troisième partie : La médiathèque au travers des yeux des usagers

“ J’ai beaucoup appris en écoutant attentivement.³⁷ ”

Ernest Hemingway

I. Les résultats des enquêtes sur l’expérience utilisateur

Après 5 mois d’observations, d’enquêtes de satisfaction et d’entretien, j’ai pu parvenir à obtenir des résultats fructueux et ainsi proposer des perspectives d’évolutions à l’équipe de la médiathèque d’Eybens. Voici donc l’aboutissement des ces 5 mois de travail universitaire.

1. Les enquêtes quantitatives

1.1. L’enquête de satisfaction

Le questionnaire de satisfaction³⁸ a été mis à disposition du public au format papier et numérique du 1er au 30 juin 2022, soit une durée d’un mois. Au cours de cette période, des questionnaires étaient disponibles sur le bureau d’accueil de la médiathèque pour que les usagers puissent venir librement le remplir, d’autres étaient distribués en mains propres aux usagers par les bibliothécaires installés au bureau de retour des documents. Ils étaient alors libres de le remplir sur place, ou bien de le remplir chez eux puis de le rapporter à la médiathèque avant la date butoire. Pour le questionnaire en ligne, ce dernier fut intégré au site Internet dans un onglet dédié nommé “Votre avis compte !” durant le mois de juin. Il fut communiqué au public via la publication de la Newsletter du mois de juin, plus précisément le 9 du mois. Par ailleurs, certains usagers ont pris connaissance du questionnaire lors de leur visite sur le site Internet et ont donc pu y répondre avant même que ce dernier ne soit

³⁷HEMINGWAY, Ernest. New-York Book Review. 7 novembre 1954.

³⁸Annexe n°4 : Résultats questionnaire de satisfaction

communiqué officiellement.

A l'issue de ce mois, un total de 107 questionnaires ont été remplis, plus précisément 50 questionnaires papiers et 57 questionnaires en ligne. En sachant qu'un questionnaire rempli correspond à un usager, le taux de réponse au questionnaire a été d'environ 6,45% sur un nombre de 1642 usagers actifs. Ce pourcentage de réponse est relativement faible, mais la baisse de fréquentation due au début de la période estivale justifie ce faible taux de réponse. Les 107 réponses à l'enquête de satisfaction furent toutefois riches en enseignements, dont certaines ont parfois pointé des failles encore non observées ou résolues.

Pour rappel, le questionnaire de satisfaction était organisé en 5 parties : "Les espaces et les collections", "L'accueil à la médiathèque", "Les animations", "La médiathèque et le numérique", ainsi qu'une dernière partie "Pour mieux vous connaître" regroupant les questions permettant de cerner le profil du répondant.

Tout d'abord; il convient de faire un état des lieux des personnes ayant répondu au questionnaire de satisfaction. Sur 107 réponses données, 72% étaient des femmes, contre 28% d'hommes. Près de la moitié des répondants sont nés avant 1960 (44%), contre seulement 9% d'usagers nés après 1990. Ces chiffres rejoignent nettement ceux de la question suivante concernant la catégorie socioprofessionnelle des usagers ayant répondu à l'enquête. En effet, 45% d'entre eux sont retraités, contre 6% de personnes scolarisées (école, collège, lycée). En revanche, on retrouve aussi 44% de personnes actives professionnellement. Finalement, une imposante majorité du public est originaire d'Eybens (68%), pour 32% d'usagers originaires des communes alentour. Ces premières informations permettent d'en apprendre plus sur les profils des usagers de la médiathèque, notamment sur de potentielles problématiques concernant les publics absents des bibliothèques, qui pourrait être aussi un sujet intéressant à développer.

Près de la moitié (47%) des usagers se rendent à la médiathèque d'Eybens quelques fois par mois, pour une durée d'environ trente minutes à une heure (49% contre 49%) dans le but de lire et emprunter des documents (94%). Seuls 2% des usagers constatent des difficultés à s'orienter dans la médiathèque et 7% à trouver les documents qu'ils recherchent. Du point de vue de l'aménagement de la médiathèque, près de 60% des usagers s'avèrent être très satisfaits. Il en va de même pour l'accessibilité aux lieux, bien que quelques usagers ont émis des remarques quant à l'accès à l'étage étant assez complexe pour les personnes à mobilité réduite. 57% des usagers sont très satisfaits de la qualité des collections de la médiathèque. Mais des

volontés de renouveler les bandes dessinées jeunesse et l'achat de plus de documents en lien avec l'actualité ont été relevées par certains usagers, dont 57% d'entre eux se disent satisfaits de la diversité des collections proposées. Concernant les services proposés par la médiathèque, près de 70% du public se dit être très satisfait de ces services. Les plus utilisés sont le prêt de documents, la consultation sur place ainsi que l'utilisation des ordinateurs et de l'imprimante. Le service de renseignement au public est par ailleurs très apprécié par 93% des usagers, et 80% sont très satisfaits de la qualité de l'accueil à la médiathèque par les agents. 89% des usagers ont pour habitude d'emprunter des documents à chacune de leurs visites. Les documents les plus empruntés sont la fiction adulte, la fiction jeunesse ainsi que les bandes dessinées et mangas.

Les espaces les plus fréquentés de la médiathèque d'Eybens sont l'espace fiction adulte (19%), l'espace des bandes dessinées adultes (17%) ainsi que l'espace documentaire (17%). Les usagers s'avèrent très satisfaits de la médiathèque en termes de confort et de tranquillité, bien que 4% restent toutefois peu satisfaits par manque d'assises disponibles.

Du côté des animations, près de la moitié des répondants n'ont pas émis d'avis sur la qualité des animations proposées à la médiathèque, soit par absence d'opinion sur ces dernières, soit car ils n'y ont simplement pas participé. Toutefois, l'autre moitié ayant répondu à la question s'avère être très satisfaite des animations proposées. Parmi les usagers souhaitant voir d'autres animations développées à la médiathèque, le souhait d'organiser plus de rencontres d'auteurs, d'animations à destination de la jeunesse et de clubs (lecture, théâtre) fut émis.

Enfin, concernant l'offre de services numériques, la moitié des usagers ayant répondu au questionnaire de satisfaction s'avèrent très satisfaits (52%) du site Internet de la médiathèque. Les services proposés sur le site étant les plus utilisés sont la réservation et la prolongation de documents (25%), l'accès à son "compte lecteur" (21%) ainsi que la recherche sur le catalogue documentaire (21%). Cependant, ces chiffres représentent une petite majorité des usagers de la médiathèque car beaucoup d'entre eux n'ont aucun contact avec cet outil.

Ainsi, le questionnaire de satisfaction fut l'occasion de recueillir de nombreux renseignements sur les publics fréquentant la médiathèque, d'obtenir des remarques et suggestions pertinentes qui permettront à l'avenir d'améliorer les services, espaces et collections de la médiathèque et, de ce fait, d'enrichir l'expérience des usagers.

2. Les enquêtes qualitatives

2.1. L'observation des usagers de la médiathèque

L'observation des usagers fut réalisée du mercredi 25 avril au mercredi 25 mai 2022. Ces observations furent menées durant les horaires d'ouverture au public et à différents moments de la journée, dans le but d'observer si le niveau d'affluence pouvait influencer le comportement des usagers. Durant ce mois d'observation, j'ai pu suivre les pas de trente et un usagers de la médiathèque : dix enfants, dix adultes, dix seniors et un jeune. Malheureusement, je n'eus pas l'occasion d'observer plus d'un jeune. Cela s'explique sans doute par le faible taux de fréquentation de la médiathèque chez les adolescents et les étudiants. Ce maigre résultat reste tout de même important et nécessaire à analyser, car il rend compte de l'absence de ce public à la médiathèque.

Pour pouvoir observer les usagers, j'ai fait le choix d'utiliser une observation non participante ; c'est-à-dire que je n'avais pas d'interaction avec l'utilisateur observé, et structurée (étudier les usagers en suivant des critères précis d'observation) qui m'a semblé la solution la plus judicieuse. J'ai donc étudié les usagers en veillant à observer les détails suivants : le temps passé à la médiathèque, les espaces visités, les problèmes potentiellement rencontrés, ainsi que d'autres critères développés dans l'annexe n°5³⁹.

Tout d'abord, l'observation des enfants (maternelles et secondaires) fut riche en enseignements. Généralement, les enfants viennent accompagnés de leurs parents à la médiathèque, et leurs habitudes restent assez similaires. Le temps passé à la médiathèque varie, mais les enfants restent environ trente minutes à la médiathèque selon leurs pratiques. L'espace le plus fréquenté par ces jeunes usagers est sans surprise le secteur jeunesse. Cependant, j'ai pu constater au cours de mes observations que certains espaces de ce secteur sont plus visités que d'autres. En effet, les enfants délaissent bien souvent les coins des contes, les livres audios ou bien encore les livres jeux au profit des albums, romans et surtout les bandes dessinées jeunesse. Le secteur adulte reste toutefois fréquenté des jeunes publics, mais pour des raisons divergentes. Beaucoup d'enfants fréquentent cet espace car ils suivent leurs parents le temps que ces derniers choisissent eux aussi leurs documents.

Concernant leurs usages, les enfants viennent principalement pour lire des documents

³⁹Voir Annexe n°5 : Guide de l'observation des usagers

sur place et emprunter des documents. Beaucoup choisissent eux-mêmes leurs documents, mais parfois les parents sélectionnent les lectures de leurs enfants. Nombre d'entre eux utilisent de temps à autre l'OPAC pour effectuer des recherches documentaires. Les enfants se rendent en général à la médiathèque après l'école, avant ou après les activités extra-scolaires, dont un certain nombre viennent à l'issue de leurs cours de danse ou de musique à l'Odysée. Des enfants se font aussi lire des histoires par leurs accompagnateurs, que ces derniers soient leurs parents, leurs grands parents ou un autre membre de leur entourage.

Au cours de mes observations, j'ai pu constater que certains enfants rencontrent toutefois quelques difficultés à trouver le titre d'un document. La plupart se servent donc de l'OPAC présent dans le secteur jeunesse pour trouver sa localisation. D'autres demandent de l'aide aux bibliothécaires. Cependant, certains enfants préfèrent abandonner leurs recherches et ne pas demander d'aide à un adulte.

Du point de vue des publics adultes, j'ai remarqué que les habitudes et usages de la médiathèque étaient fortement similaires chez les personnes âgées de 25 à 59 ainsi que chez les seniors. Globalement, ces derniers restent en moyenne quinze à vingt minutes à la médiathèque, certains restent cependant quelques minutes et d'autres peuvent se rendre à la médiathèque pour une heure minimum. Les espaces les plus fréquentés sont naturellement le secteur adulte, mais aussi le secteur multimédia, l'espace presse et le secteur jeunesse pour quelques-uns d'entre eux. L'espace presse reste majoritairement fréquenté par les seniors ainsi que l'espace multimédia. Nombre d'entre eux empruntent notamment des livres en gros caractères, et fréquentent particulièrement les romans adultes. Il en va de même pour les adultes, qui fréquentent principalement l'espace adulte, ainsi que l'espace multimédia et, pour de nombreux parents, l'espace jeunesse.

Concernant leurs usages et habitudes, les adeptes des revues s'installent généralement à l'espace presse pour y lire le journal et d'autres revues. Un grand nombre d'utilisateurs est adepte des bandes dessinées, mais aussi des romans et CD. Certains utilisateurs viennent aussi munis de leur ordinateur personnel pour travailler, mais la plupart se rendent à la médiathèque pour lire et emprunter des documents. J'ai pu constater qu'un certain nombre d'utilisateurs ne prennent plus le temps de flâner dans les rayons, et préfèrent désormais réserver leur documentation sur le portail documentaire de la médiathèque et les récupérer une fois ces dernières disponibles.

Pour ce qui est des problèmes pouvant être rencontrés, ces derniers sont identiques aux

difficultés rencontrées par les enfants. En effet, certains usagers ne trouvent parfois par un document recherché. Ces derniers recherchent donc soit ce titre sur l'OPAC ou bien demandent directement à un bibliothécaire de leur indiquer si celui-ci est disponible et sa localisation.

Finalement, les pratiques des usagers sont assez similaires, de l'enfant jusqu'au senior. Une principale difficulté a pu être relevée et devrait être exploitée pour permettre au public de trouver l'objet de leurs recherches en toute autonomie. Les espaces de la médiathèque sont globalement tous fréquentés à l'instar de certains qui, de ce fait, devraient être valorisés et exploités pour attirer la curiosité de l'utilisateur. Il règne à la médiathèque une ambiance conviviale et sereine dont profitent les usagers.

2.2. L'entretien individuel auprès d'un usager volontaire

La seconde et dernière méthode d'enquête qualitative utilisée pour ma mission de stage résidait en la réalisation d'entretiens individuels en collaboration avec des usagers volontaires de la médiathèque. J'ai malheureusement rencontré des difficultés à trouver des volontaires pour participer à ces entretiens individuels. En effet, souhaitant les effectuer au cours de la période estivale, peu de personnes étaient disponibles, je n'avais donc aucun volontaire jusqu'à la mi-juillet. J'ai donc proposé à la jeune étudiante travaillant une partie de l'été à la médiathèque de participer elle-même à cet entretien, ce qu'elle accepta avec enthousiasme. Nous sommes donc convenus d'un tête-à-tête pour le mardi 19 juillet à 17h30, durant ses heures de travail à la médiathèque.

Pour des raisons de respect de l'anonymat, j'appellerai l'étudiante non pas par son véritable prénom, mais par un prénom choisi aléatoirement : Lisa. L'entretien⁴⁰ s'est donc découpé en deux parties : une phase d'échange oral suivie d'une phase de deux courtes activités. Les questions-réponses ont été d'une durée de sept minutes et trente secondes. Lisa et moi nous sommes essayés à cet exercice pour la première fois, ce qui explique la rapidité de l'entretien. Lisa m'a semblé relativement réservée au début de l'entretien, mais elle s'est tout de même investie sérieusement et a pu donner des réponses intéressantes et pertinentes.

La seconde phase, constituée des deux animations développées dans la seconde partie⁴¹ de ce mémoire, ont été réalisées à la suite de l'entretien. Pour rappel, les deux activités étaient constituées de la réalisation d'une carte cognitive ; soit un plan de la médiathèque en six

⁴⁰Voir Annexe n°10 : Retranscription de l'entretien individuel

⁴¹Voir Seconde partie : II. 4. D'autres outils d'enquête

minutes à l'aide de trois feutres de couleurs différentes, suivie de deux tests d'utilisabilité du site Internet de la médiathèque.

La réalisation de la carte cognitive fut un franc succès. En effet, le temps imparti fut respecté ainsi que le changement de couleur de feutre toutes les deux minutes. La carte cognitive réalisée par Lisa fut dessinée avec des détails précis des différents espaces de la médiathèque comme les différents espaces formant le secteur jeunesse (romans, albums, contes, bandes dessinées...), d'éléments de mobiliers ainsi que les banques d'accueil, de prêt et de retour des documents. Cependant, des oublis ont toutefois été relevés à l'issue de cet exercice. Par exemple, la salle de travail située au premier étage de la médiathèque n'a pas été mentionnée par Lisa. Il en va de même pour l'espace "Facile à Lire" situé dans un renforcement près de l'entrée de la médiathèque, pourtant occupé régulièrement par les usagers. Ces oublis pourraient être expliqués par le manque de mise en avant de ces espaces au public. En effet, la salle de travail est très rarement fréquentée par les usagers, ce qui pourrait expliquer l'oubli de cette dernière sur la carte cognitive. En ce qui concerne l'espace "Facile à Lire", ce dernier est assez fréquenté pour les fauteuils mis à disposition du public pour s'installer. De nombreux usagers ne savent en réalité pas ce qu'est cet espace ni l'utilisation qui peut en être faite. Les documents de l'espace ne sont par ailleurs que très peu consultés et empruntés. Lors des réalisations suivantes de cartes cognitives auprès d'autres usagers de la médiathèque, ces espaces furent bien souvent oubliés à nouveau, ainsi que les banques d'accueil, prêt et retour des documents pourtant situées face à l'entrée de la médiathèque. Le mobilier (fauteuils, tables, chaises) ont eux aussi été peu dessinés, ainsi que les banques de prêt et retour, pourtant situées face à l'entrée et fréquentées par la majorité des publics. La salle de travail et la salle polyvalente fut principalement oubliée aussi du fait de l'absence de fréquentation de ce lieu. Cependant, certains usagers ont toutefois réalisé des cartes cognitives très complètes et ont pensé à des détails précis comme la fontaine à eau située près de la banque de prêt, ou encore l'emplacement précis des tables de nouveautés.

Les deux tests d'utilisabilité réalisés avec Lisa ont eux aussi été très concluants. Le premier test consistait à rechercher le titre du roman adolescent "*Le corps*" de Stephen KING. Pour cela, Lisa réalisa la recherche en passant par la recherche simple du portail documentaire, non sans quelques difficultés. En effet, elle tapa dans un premier temps seulement le titre du roman et lança la recherche. De nombreux titres furent donc proposés mais pas l'objet de notre recherche. Après avoir fait défiler quelques instants la page de résultats, Lisa retourna sur la barre de recherche pour cette fois-ci écrire le titre du roman ainsi que le nom de l'auteur. Elle

arriva donc sur une page proposant de nombreux titres de Stephen King, et fit défiler la page jusqu'à tomber sur "*Le corps*". J'ai remarqué que Lisa n'avait pas pensé à utiliser les filtres situés dans l'onglet gauche de l'écran pour faciliter sa recherche. Le second test fut réalisé bien plus rapidement que le premier. Ce dernier consistait à effectuer une réservation en ligne d'un document. Je lui ai donc proposé de simuler une réservation de ce même roman choisi pour la recherche et de me montrer comment elle procédait. Lisa trouva rapidement le bouton "Réserver" et m'expliqua qu'il suffisait de cliquer sur ce bouton après s'être connecté à son compte lecteur pour pouvoir réserver le document en question.

La réalisation de cartes cognitives en collaboration avec les usagers de la médiathèque m'ont permis d'analyser et comparer les espaces les plus fréquentés par le public, ceux pouvant être laissés de côté et, par la même occasion, de discuter avec les usagers sur leurs usages de la médiathèque. Par ailleurs, les deux tests ont donc été l'occasion d'observer l'utilisation faite du site Internet de la médiathèque lors d'actions précises, et d'étudier l'efficacité du portail ainsi que les potentielles difficultés rencontrées par les internautes. Ces deux outils peuvent être des moyens très pertinents de recueillir des informations sur les usagers et leurs pratiques, mais aussi de répondre à certains besoins d'amélioration des services.

3. Les autres méthodes d'évaluation de la médiathèque

Pour mener une évaluation complète de la médiathèque, j'ai eu recours à deux méthodes d'expertise qui sont venues compléter les études de publics. Contrairement aux précédentes démarches, celles-ci sont plus spécifiques à l'environnement physique de la médiathèque, plutôt qu'aux usagers qui l'animent.

3.1. La "checklist des 100" de Nicolas Beudon

La première méthode utilisée est un audit de convivialité de la médiathèque, aussi appelée "check list des 100 items à observer"⁴² réalisée par Nicolas BEUDON, ancien conservateur de bibliothèque, devenu en 2015 consultant en UX Design.

Cette check list, organisée sous forme de tableau, liste 100 items à observer et analyser en médiathèque selon différentes catégories : l'extérieur, l'entrée et la première impression ;

⁴²BEUDON, Nicolas. [Réaliser un "audit de convivialité" de vos espaces - Nicolas Beudon](#) 1er mai 2019. [En ligne] (Consulté le 29/06/22)

l'accueil et la médiation ; la signalétique et la communication ; les collections ; le mobilier et la décoration ; les services et usages à destination du public et enfin le fonctionnement et l'entretien de la médiathèque. Au sein de chaque catégorie, des "points à observer" sont rédigés sous forme de liste, dont le but est de cocher si oui ou non ce point est respecté dans la médiathèque, ainsi qu'un encadré pour y ajouter des remarques, suggestions ou pistes de réflexion. La check list de Nicolas Beudon m'a été particulièrement utile, car j'ai pu observer des points auxquels je n'aurais sans doute pas pensé, la médiathèque a donc pu être analysé dans les moindres détails, de l'entrée dans l'établissement jusqu'aux plantes disposées çà et là dans les espaces.

Globalement, l'application de cet exercice fut très positive pour la médiathèque d'Eybens. En effet, de nombreux points étaient déjà respectés, et d'autres en bonne voie pour l'être intégralement. D'autres items cependant n'étaient pas encore appliqués à la médiathèque, ce qui me permit donc de réfléchir à des pistes d'amélioration pour mettre en valeur les espaces et services de l'établissement. Cet audit de convivialité fut l'occasion de mettre en lumière des obstacles déjà connus de l'équipe de bibliothécaire, mais aussi d'en déceler de nouveaux. Bien entendu, aucun de ces obstacles n'étant infranchissable, j'ai pris le temps de réfléchir à des solutions réalisables à la médiathèque, à plus ou moins long terme. A titre d'exemple, l'item "l'entrée est accueillante, il n'y a rien de scotché sur la porte ou les vitres" pourrait être amélioré à la médiathèque. En effet, l'entrée est assez neutre, il pourrait être intéressant d'y ajouter une ou deux plantes pour la rendre plus chaleureuse et colorée, tout en veillant à ne pas gêner le passage des visiteurs.

En résumé, cet outil d'évaluation s'est avéré fructueux pour mettre en avant des points à améliorer, mais aussi pour rendre compte de tous les facteurs de convivialité dont fait déjà preuve la médiathèque. L'idée ici n'est pas seulement de faire ressortir le négatif, mais aussi de mettre en lumière tous les aspects positifs auxquels répond déjà la structure. C'est un outil de travail qui se veut constructif pour améliorer les services et collections de ces collectivités territoriales.

3.2. “Utile, utilisable, désirable”, Amanda Etches et Aaron Schmidt

Véritable source d’informations et de conseils, le guide “Utile, utilisable, désirable” d’Amanda ETCHES et Aaron SCHMIDT peut être d’une aide non négligeable lors du diagnostic d’une médiathèque. En effet, ce guide est organisé en différentes parties.

Une première partie établit une présentation du concept d’expérience utilisateur, de son évaluation, des raisons pour lesquelles réaliser une évaluation de l’expérience utilisateur et des principaux outils d’application. La seconde partie de cet ouvrage est divisée en différents chapitres présentant l’évaluation point par point de la médiathèque : le bâtiment, le mobilier, les espaces d’accueil, les différents services au public, la signalétique, la présence sur Internet ou bien encore les outils de travail mis à disposition des usagers. Un système d’étoile allant de une à trois est présenté dans le guide pour chaque point de contact à évaluer : une étoile étant un niveau d’évaluation et d’évolution simple à mettre en place, à trois étoiles, le niveau le plus difficile et important. Ces niveaux de difficulté, que cela soit en termes de moyens humains, financiers, ou encore de temps, permettent à une médiathèque de savoir ce qui peut être réalisable à plus ou moins long terme. Par ailleurs, des pistes de lecture sont proposées à chaque fin de chapitre en lien avec les points d’évaluation traités pour permettre d’approfondir le sujet de recherche. Enfin, le système de CUTI (Cote d’Utilisabilité) est un système de notation des points de contact de la médiathèque, allant d’une attribution de zéro à vingt points. Cette méthode est très utile pour faire un état des lieux des éléments répondant déjà ou non à l’expérience utilisateur et à quel point. Cette évaluation doit être réalisée en amont du moindre changement dans la médiathèque.

Concernant ma mission de stage à la médiathèque d’Eybens, le guide “Utile, utilisable, désirable” me fut d’une aide non négligeable. Il me permit dans un premier temps de m’informer précisément sur la notion d’expérience utilisateur et de son évaluation, de l’intérêt d’effectuer une telle étude en médiathèque. Par ailleurs, j’ai pu déterminer les outils d’évaluation à mettre en place ainsi que les études de publics les plus susceptibles de m’apporter des résultats concluants. J’ai pu apprendre et comprendre comment mettre ces outils en application en corrélation avec la mission de stage, mais aussi quels points de contact évaluer.

Le guide d’Amanda ETCHES et Aaron SCHMIDT s’avère donc un outil essentiel pour réaliser au mieux une évaluation de l’expérience utilisateur, ou tout simplement pour en apprendre plus sur ce concept de plus en plus développé de nos jours, notamment en

bibliothèque.

4. Bilan des méthodes d'enquête

4.1. Bilan général

Les différentes méthodes d'enquête et d'évaluation ont permis de mettre l'accent sur les pratiques des usagers, leurs besoins et frustrations, ainsi que sur les détails à faire évoluer pour donner lieu à une amélioration globale de la médiathèque et ses usages. Les résultats des différents outils furent très fructueux et en certaine corrélation les unes avec les autres. En effet, les retours des usagers via le questionnaire de satisfaction furent bien souvent similaires, notamment avec l'audit de convivialité de Nicolas Beudon qui, pour certains résultats, rejoignit ceux du public de la médiathèque. Le choix et l'utilisation de l'observation des usagers, du questionnaire de satisfaction et de l'entretien individuel ont donc été source d'enrichissement pour la médiathèque, tant sur la connaissance de ses publics que sur l'évolution possible des espaces et services.

D'un point de vue physique et matériel, certains points ont pu être mis en lumière à l'issue des enquêtes de publics. Premièrement, l'enquête de satisfaction et la réalisation des cartes cognitives ont démontré que la salle de travail est l'un des espaces les moins fréquentés de la médiathèque. Cela s'explique sans doute par le manque d'exploitation de cet espace, et une indication peut-être pas assez remarquée aux yeux du public. Cependant, un projet reste en discussion autour de l'évolution de l'espace de travail qui serait de la faire évoluer en salle informatique en y ajoutant quelques postes informatiques et, de ce fait, proposer de nouvelles animations numériques. Il en va de même pour l'espace "Facile à Lire", pourtant fréquenté par beaucoup d'usagers quotidiennement. Néanmoins, cette fréquentation s'explique par la présence d'assises utilisées par les usagers souhaitant lire confortablement. Mais si l'on se penche sur l'espace en lui-même, les documents du fonds "Facile à Lire" ne sont que très peu consultés et empruntés. Il serait donc nécessaire de valoriser ce fonds et d'effectuer une prescription autour du concept "Facile à Lire" auprès du public dans le but de faire connaître ces collections et favoriser leur consultation. D'autres détails furent pointés par les usagers comme la suggestion d'achat de documents plus en lien avec l'actualité, la modification du classement des DVD, ou bien encore la proposition aux bibliothécaires de porter un trombinoscope.

Concernant le ressenti des usagers, les études de publics ont permis de connaître leurs

pratiques lors de leur visite, à la fois similaires et très différentes. De plus, l'enquête de satisfaction a été l'occasion de découvrir le but premier de la visite du public à la médiathèque, leur avis sur les espaces, les collections, les services proposés par cette dernière. Des suggestions très pertinentes de certains usagers ont par ailleurs permis d'envisager certaines innovations des services et moyens de valorisation des collections. Globalement, les enquêtes de publics ont permis de démontrer un retour très positif des usagers vis-à-vis de la médiathèque et de chaleureux encouragements pour l'évolution possible de cette dernière.

Tout d'abord, la réalisation de trois enquêtes de publics sur une période de cinq mois fut un travail de longue haleine, nécessitant une organisation sans faille et un investissement complet pour s'assurer d'accomplir au mieux la mission de stage. Une autre et non moins négligeable contrainte fut celle de la période de réalisation de l'entretien individuel. En effet, dernière des trois enquêtes de publics, l'entretien individuel fut mis en place durant la période estivale. Cependant, la période estivale est celle des vacances d'été, et se manifeste donc par une baisse de l'affluence du public à la médiathèque. De ce fait, malgré une annonce de la recherche de volontaire sur la newsletter de la médiathèque au cours du mois de juillet, une relance dans les jours suivants, et des propositions à certains usagers de la médiathèque, aucun usager ne fut volontaire pour participer à l'entretien. Il me fut donc très difficile de trouver un volontaire, jusqu'à avoir l'accord de Lisa lors de son job d'été à la médiathèque.

Finalement, la réalisation de ces trois enquêtes de publics fut une expérience riche en enseignements et à l'origine de nouvelles perspectives d'évolution pour la médiathèque d'Eybens. Il serait très intéressant pour cette dernière d'effectuer de nouveau, environ une fois tous les trois ans, ces mêmes enquêtes de publics pour rester toujours informés de l'évolution de leurs attentes, de leurs usages faits de la médiathèque et ainsi naviguer ensemble vers une médiathèque de troisième lieu en accord avec ses publics.

II. Mise en place de pistes d'amélioration

A l'issue des phases d'enquêtes de public, j'ai pu, grâce aux retours de ces dernières, porter une réflexion sur la mise en place d'une démarche de valorisation des collections et la mettre en application au cours de mes deux derniers mois de stage. Du fait du temps disponible restant pour mettre en place concrètement des pistes d'amélioration et observer leurs effets, je n'ai pas pu me pencher sur les services rendus à la médiathèques ou d'autres plans d'actions,

car le temps m'aurait manqué. Voici donc les 3 pistes sur lesquelles j'ai pu travailler : les bibliographies thématiques ainsi que la réalisation d'une "Book-Jar".

1. Le renouvellement des bibliographies thématiques des romans adolescents

Lors de mes observations des collections de la médiathèque, j'ai pu remarquer que le secteur des romans pour adolescents possédait onze bibliographies thématiques très intéressantes, mais datant chacune de 2012. En analysant ces dernières, j'ai noté que nombre des documents cités dans ces bibliographies ne font depuis plus partie du fonds de la médiathèque, rendant de ce fait les bibliographies quelque peu obsolètes. J'ai donc proposé à l'une de mes collègues, responsable des romans pour adolescents, d'actualiser les bibliographies.

Pour ce faire, cette même collègue et moi-même avons fixé différents temps de travail au cours des mois de juillet et août pour réaliser ces nouvelles bibliographies. Tout d'abord, nous avons pris le parti de garder les thématiques d'ores et déjà utilisées et de les agrémenter de nouveaux romans adolescents ayant été acquis depuis la réalisation des précédentes bibliographies, ainsi que de quelques œuvres classiques, DVD et BD pour agrémenter les bibliographies de documents provenant des autres collections de la médiathèque en lien avec les romans adolescents proposés. Nous avons ensuite, via le catalogue Decalog et la base de données bibliographique ORB, regardé la liste des ouvrages présents à la médiathèque et publiés depuis 2017. Après de nombreuses recherches, nous avons pu sélectionner un total de cent-soixante-trois documents (romans, bandes dessinées, films), organisés dans les thématiques suivantes :

- Amour, amitié, à plein cœur !
- Romans miroir, récits d'ados
- Faits de société, aux livres citoyens!
- Enquête de polars !
- SF, Fantasy & fantastique : vers d'autres univers...
- Ah ! la famille...
- D'autres horizons pour voir plus loin que le bout de son nez
- D'aventure en aventure...
- Romans initiatiques, recherche du sens de la vie

Pour dynamiser ces bibliographies, nous avons, pour certains titres, lié ces derniers avec leur adaptation cinématographiques, ou bien avec d'autres titres traitant d'un sujet similaire. Nous avons aussi réalisé des "coups de projecteur" sur des auteurs phares présents

dans ces bibliographies en insérant une anecdote de chacun de ces écrivains. Cela est un excellent moyen pour le lecteur d'en apprendre plus sur ces derniers. Par ailleurs, sur chaque page de couverture est rédigée une courte phrase précisant la thématique de la bibliographie.

Concernant la réalisation visuelle des bibliographies, j'ai créé pour chacune d'elle une première page de couverture⁴³ dynamique et attractive pour attirer le regard du lecteur et attiser sa curiosité. Ces couvertures ont été réalisées sur l'outil de création graphique *Canva*⁴⁴, un site Internet libre et gratuit permettant de réaliser de nombreux supports de communication. La page de couverture d'une bibliographie était composée d'un fond coloré sur lequel était inscrit le titre de la bibliographie thématique, une phrase de présentation de cette dernière ainsi qu'une mention précisant que ces neuf bibliographies ont été réalisées par une étudiante en Métiers du Livre au cours d'un stage à la médiathèque d'Eybens durant l'année 2022. Enfin, j'ai ajouté des images libres de droit en lien avec le sujet de chaque bibliographie pour préciser le thème de ces dernières. A propos du fond des bibliographies⁴⁵, ces dernières étaient rédigées de la manière suivante : une page type était composée du titre d'un roman et de son auteur, l'édition et la collection le cas échéant, la cote de l'exemplaire, le nombre de pages de l'ouvrage, une image de la première page de couverture du livre et enfin de son résumé. Selon les cas, certaines pages ont été enrichies des coups de projecteur d'auteurs, ou de passerelles vers d'autres documents, comme expliqué précédemment. En moyenne, une page de bibliographie comptait deux présentations de romans adolescents.

Enfin, ces bibliographies remises aux goûts du jour permettent de mettre en valeur de nombreux titres de romans pour adolescents, mais aussi des films, des auteurs et de mieux connaître l'environnement littéraire. Ces suggestions de lectures peuvent aussi permettre aux lecteurs de faire de belles découvertes littéraires et, à l'issue de leur lecture, les partager avec leur entourage et en discuter avec les bibliothécaires, ce qui serait une excellente façon de renforcer les liens conviviaux entre bibliothécaire et lecteur.

2. La création d'une "Book-Jar" pour les romans adultes

La seconde proposition de valorisation des collections est la création d'une "Book-Jar", procédé très utilisé dans les médiathèques anglophones, mais aussi chez les lecteurs

⁴³Voir Annexe n°7 : Exemple de pages des bibliographies thématiques

⁴⁴[Canva](#) [En ligne] (Consulté le 06/08/22)

⁴⁵Voir Annexe n°7 : Exemples de pages des bibliographies thématiques

chevrons. Le principe est le suivant : une jarre posée sur une table contient de nombreux papiers de différentes couleurs. Chaque couleur correspond à un genre littéraire, par exemple le rouge pour les romans policiers, le vert pour les romans historiques et le bleu pour les romances. Une planche explicative disposée près de la jarre précise le concept et donne le code couleur de chaque genre. Par ailleurs, certains genres plus particuliers (par exemple : l'uchronie) sont décrits sur la planche pour permettre à l'utilisateur de se faire une rapide idée de ce à quoi correspond le genre. Le rôle du lecteur est simple : il lui suffit de piocher au hasard un papier. La couleur de ce dernier peut lui donner un premier indice du genre littéraire. Il ne lui reste plus qu'à ouvrir le papier pour découvrir le titre proposé, puis à reposer le papier dans la jarre. Il lui est tout à fait possible de piocher plusieurs papiers si les précédents ne lui conviennent pas, ou bien qu'il désire en emprunter plusieurs.

La volonté fut émise d'initier le concept des Book-Jar car ce dernier n'était pas mis en place à la médiathèque d'Eybens, et même inconnu des agents. De plus, c'est une méthode originale de mise en valorisation des collections pouvant attirer et plaire au public, devant laisser la décision au hasard concernant leur prochaine lecture. La décision fut prise de limiter l'introduction de book-jar uniquement aux romans adultes car n'ayant jamais été expérimenté auparavant à la médiathèque d'Eybens, nous ne pouvions pas savoir si ce principe fonctionnerait ou non. Cependant, les romans adultes restent des documents très empruntés des lecteurs, et l'espace en lui-même est très visité, ce qui nous permet d'évaluer l'efficacité d'une telle valorisation des collections. Si l'expérience s'avère fructueuse, il pourrait être envisagé d'élargir le principe des book-jars à l'espace jeunesse.

Concernant la mise en place des book-jars, j'ai au préalable discuté de l'instauration de ce concept avec les collègues en charge des acquisitions en fiction adulte pour connaître leur avis, puis leur demander leur accord et leur participation à ce projet. L'idée fut accueillie positivement, et la réalisation put débuter. Nous avons dans un premier temps dégagé différents genres littéraires pouvant être utilisés pour les book-jar. Nous avons donc sélectionné huit catégories pour les romans, neuf catégories pour les polars et sept catégories pour les romans de science-fiction⁴⁶. Ma collègue chargée des polars et de la science-fiction s'est donc chargée de la recherche bibliographique de ces derniers et a pu sélectionner un total de quatre-vingt-dix documents divisés en dix documents par genre. Le procédé fut le même pour les romans de science-fiction pour un total de soixante-dix documents divisés en dix documents par genre

⁴⁶Voir Annexe n°8 : Catégories des Book-Jars

littéraire. Pour ce qui est des romans, ma seconde collègue et moi-même nous sommes partagées les huit catégories choisies. Le fonds des romans étant plus conséquent, nous avons choisis de réunir un total de deux-cent-vingt-cinq documents séparés en trente documents par genre littéraire.

Après avoir déterminé les différents genres littéraires et le nombre de documents, l'étape suivante a consisté à sélectionner les titres de fiction. Pour cela, nous avons créé des paniers sur le catalogue Decalog pour pouvoir y classer et retrouver facilement les titres d'ouvrages choisis en lien avec chaque genre littéraire. Une fois cette étape accomplie, j'ai pu exporter les données bibliographiques sur un tableau Excel réalisant donc une liste des documents comprenant le titre de l'ouvrage, l'auteur et la cote de l'exemplaire. Puis, après avoir créé un document Word, j'ai utilisé les données de chaque exemplaire pour créer les vignettes disposées ensuite dans les book-jars. J'ai pu ajouté dans chaque vignette quelques mots-clés résumant brièvement chaque titre d'ouvrage en m'inspirant des résumés de ces derniers sur le site *Babelio*⁴⁷. Finalement, il ne restait plus qu'à imprimer chaque planche de vignettes sur une feuille de papier cartonnée et colorée, les découper soigneusement au massicot, pour enfin les plier et les disposer dans la jarre correspondante (roman, polar, science-fiction). Le choix fut pris d'utiliser une jarre pour chaque catégorie pour ne pas mélanger un nombre trop conséquent de genres littéraires ni utiliser un panel de couleurs trop large. Les jarres ont finalement été disposées avec leur planche explicative dans les différents espaces des romans adultes et ont pu être inaugurées.

3. Réflexion autour des “coups de cœur”

Le concept du “Coup de cœur” est une pratique massivement répandue en médiathèque mais aussi au-delà, plus particulièrement dans les librairies.

Le système de coup de cœur est déjà utilisé au sein de la médiathèque, au travers de l'accolement d'un cœur sur la première page de couverture du livre. Cependant, il m'a semblé que l'application de ces coups de cœur n'était pas tant visible que cela. En effet, les livres possédant le fameux sticker ne sont pas particulièrement mis en avant, et une fois rangés dans les rayons, ces stickers sont donc totalement invisibles et, en conséquence, inefficaces.

⁴⁷ Accueil, [Babelio](#) [En ligne] (Consulté le 05/08/22)

J'ai donc porté une réflexion sur la manière de rendre à nouveau les coups de coeur visibles et attractifs, tout en tenant compte des commentaires pertinents donnés par les usagers lors de la phase de questionnaire⁴⁸. Plutôt que d'utiliser seulement un sticker en forme de coeur rouge pour manifester un coup de coeur sur un document, j'ai jugé plus pertinent de mettre en place une version rédigée des coups de coeur. En effet, un avis de lecture rédigé aura plus d'impact sur l'utilisateur qu'une simple mention via un autocollant, d'autant plus que cette méthode fut demandée par quelques usagers ayant répondu au questionnaire de satisfaction. De cette manière, il leur est bien plus facile de comprendre pourquoi ce document est considéré comme un coup de coeur, et de pouvoir, à l'issue de leur lecture, en discuter avec les bibliothécaires par exemple.

Cette idée d'innovation des coups de coeur fut discutée lors d'une réunion d'équipe, et fut relativement bien accueillie malgré quelques appréhensions. En effet, certains collègues ont manifesté quelques craintes quant à l'investissement en temps que ce procédé demande. Cependant, d'autres collègues ont semblé plutôt confiants et ont pensé ce projet tout à fait réalisable grâce à une organisation précise de la mise en place des coups de coeur et un travail d'équipe harmonieux.

Conclusion

Ce présent mémoire de stage avait pour projet d'évaluer la médiathèque d'Eybens en se basant sur l'expérience de ses usagers, c'est-à-dire de leur usage fait de cette dernière lors de leur visite ainsi que de leur ressenti. De ce concept de l'expérience usager s'était alors dégagée une question essentielle ; comment mieux répondre aux besoins des usagers et enrichir leur expérience de la médiathèque lors de leur visite ?

Pour cela, une étude préalable fut de vigueur pour en apprendre davantage sur le concept d'expérience utilisateur et de son application dans le domaine des bibliothèques. Puis, la réalisation de trois enquêtes de publics ont été mises en place pour tenter d'apporter une réponse à cette interrogation. De l'observation, en passant par le questionnaire de satisfaction, jusqu'à l'entretien individuel, chacune de ses enquêtes ont contribué à imaginer et élaborer des pistes d'évolution de l'expérience des usagers à la médiathèque d'Eybens.

⁴⁸Voir Partie III, I.1.1. L'enquête de satisfaction

Ainsi, l'application et la mise en lien des enquêtes de public a permis dans un premier temps de mieux connaître les différents publics de la médiathèques, leurs pratiques et usages de cette dernière, les problèmes auxquels certains peuvent faire face, et leurs attentes vis-à-vis de la médiathèque. Les résultats des enquêtes ont mis en exergue un retour positif de l'expérience des usagers, avec toutefois quelques points soulevés par ces derniers pour permettre d'enrichir les services de la médiathèque et, de ce fait, le sentiment d'inclusion du public dans ces lieux. Les résultats des enquêtes sociologiques ont notamment permis de mettre en lumière des perspectives d'évolution de certains services, espaces et collections de la médiathèque, dont certains ont pu être discutés avant l'aboutissement de ma mission de stage.

Cependant, de cette volonté de faire évoluer la médiathèque, ses espaces et ses services, “ne risque-t-on pas en se prêtant à ce jeu de faire perdre sa spécificité à la bibliothèque ? N’y-a-t-il pas le danger pour elle d’y laisser son âme ?”⁴⁹. En effet, le risque ne serait-il pas présent d’y accorder une importance trop marketing dans le but d’attirer toujours plus de nouveaux usagers par la mise en place de services de plus en plus innovants et s’éloignant du principe même d’une bibliothèque ?

Bibliographie

- DIAMENT, Nic. Organiser l'accueil en bibliothèque. Institut de formation des bibliothécaires, 1997. (collection La boîte à outils) n°6, p. 153. ISBN 2-910966-05-4
- ETCHES, Amanda ; SCHMIDT, Aaron. *Utile, utilisable, désirable : Redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. Nouvelle édition. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016. ISBN : 9782375460535
- LEE. Harper. *Ne tirez pas sur l'oiseau moqueur*. De Fallois : Paris. 2005. 346p. ISBN 2-87706-550-2
- NIETZSCHE, Friedrich. *Ainsi parlait Zarathoustra*. Arvensa Editions. 2019. 900p. ISBN 9791027303366
- ORSENNA Erik. *Voyage au pays des bibliothèques : lire aujourd'hui, lire demain : rapport n°2017-35*. Stock, 2019
- POISSENOT, Claude. POULAIN, Martine. *Usages des bibliothèques : approche sociologique*

⁴⁹DIAMENT, Nic. Organiser l'accueil en bibliothèque. Institut de formation des bibliothécaires, 1997. (collection La boîte à outils) n°6, p. 153. ISBN 2-910966-05-4

Sitographie

Accueil, [Babelio](#) [En ligne] (Consulté le 05/08/22)

Accueil, [Canva](#) [En ligne] (Consulté le 06/08/22)

BEUDON, Nicolas. [Réaliser un "audit de convivialité" de vos espaces - Nicolas Beudon](#) 1er mai 2019. [En ligne] (Consulté le 29/06/22)

[Bienvenue à Eybens](#) [En ligne] (Consulté le 31/05/2022)

CLAUDE, Gaspard. [L'entretien semi-directif : définition, caractéristiques et étapes](#) In : Scribbr. 30-10-19 [En ligne] (Consulté le 03/08/22)

CLAUDE, Gaspard. [La méthode de l'observation pour vos recherches : définition, types et exemple](#) In : Scribbr. 04-12-19 [En ligne] (Consulté le 03/08/22)

CLAUDE, Gaspard. [Le questionnaire : définition, étapes, conseils et exemples](#) In : Scribbr. 5-12-19 [En ligne] (Consulté le 02/08/22)

[CODE DE DÉONTOLOGIE DES BIBLIOTHÉCAIRES](#). Association des Bibliothécaires de France, 16 novembre 2020. [En ligne] (Consulté le 01/08/22)

[De l'UX à la médiathèque](#) In : Bibliothèque Canopée, 31-10-2018 [En ligne] (Consulté le 29/07/22)

[En bref. In : Portail médiathèque Eybens](#) [En ligne] (Consulté le 10/05/2022)

ENSSIB. *Bibliothèque troisième lieu*. [En ligne] 2015 [Bibliothèque troisième lieu | Enssib](#) (Consulté le 24/05/22)

[Grenoble-Alpes Métropole — Wikipédia](#) [En ligne] (Consulté le 31/05/2022)

[Incorruptibles](#), page d'accueil. [En ligne] (Consulté le 24/05/22)

HEMINGWAY, Ernest. New-York Book Review. 7 novembre 1954.[En ligne] (Consulté le 09/06/2022)

[La métropole grenobloise - Site de la ville d'Eybens](#) (Consulté le 31/05/2022)

[Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994](#) [En ligne] (Consulté le 22/06/22)

OURY, Antoine.[Comment faut-il traduire "click & collect" en français ?](#) In : Actualité. 06-11-20. [En ligne] (Consulté le 29/07/22)

Portail documentaire de la Médiathèque d'Eybens. [En ligne] Disponible sur : [mediatheque.eybens.fr](#) (Consulté le 30/06/22)

[Principes de classement des documents musicaux — Wikipédia](#) [En ligne] (Consulté le

17/06/22)

[Qui sommes-nous ? - RecycLivre](#) [En ligne] (Consulté le 23/06/22)

REPAIRE, Virginie. TOUITOU, Cécile. [Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales](#) In :

ENSSIB: Bibliothèque numérique. Septembre 2009 [En ligne] (Consulté le 04/08/22)

[Service jeunesse - Site de la ville d'Eybens](#) [En ligne] (Consulté le 16/06/22)

Liste des sigles et abréviations

- **BD** : Bande Dessinée
- **CUTI** : Cote d'Utilisabilité
- **IME** : Institut Médico-Educatif
- **OPAC** : Online Public Access Catalog
- **PCDM4** : Principe de Classement des Documents Musicaux version 4
- **PIJ** : Point Information Jeunesse
- **SIGB** : Système intégré de gestion de bibliothèque

Table des annexes :

Annexe n°1 : Organigramme de la médiathèque d'Eybens

Annexe n°2 : Rétroplanning de la mission de stage

Annexe n°3 : Questionnaire de satisfaction version papier

Annexe n°4 : Synthèse des réponses au questionnaire de satisfaction

Annexe n°5 : Guide de l'observation des usagers

Annexe n°6 : Guide de l'entretien individuel

Annexe n°7 : Exemples de pages des bibliographies thématiques

Annexe n°8 : Catégories des Book-Jars

Annexe n°9 : Checklist 100 par Nicolas Beudon

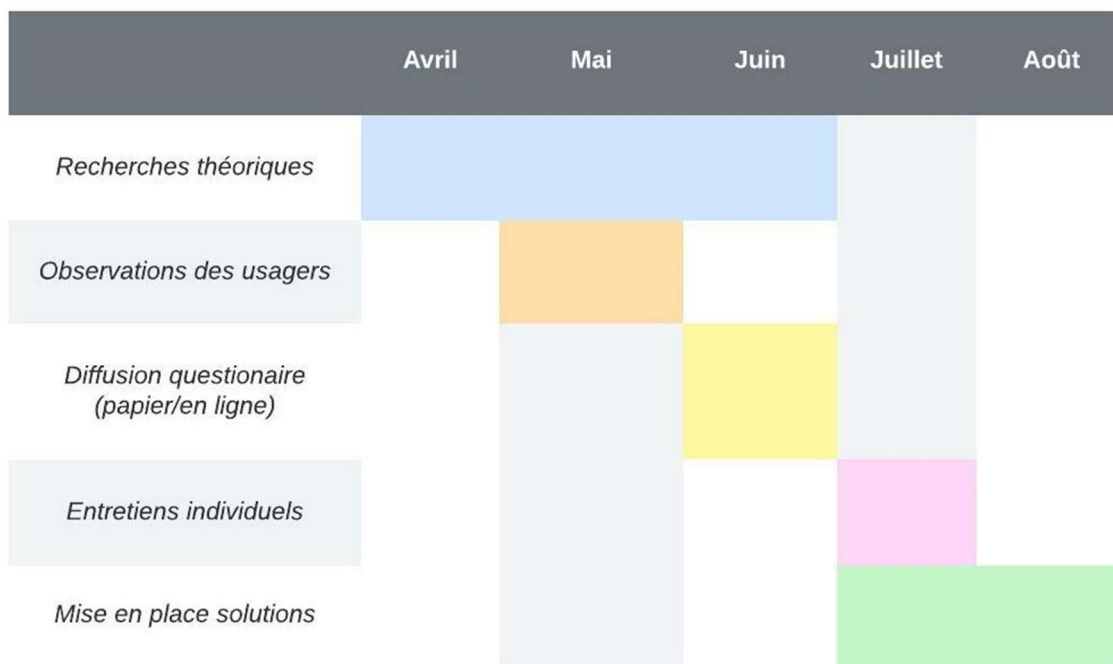
Annexe n°10 : Retranscription de l'entretien individuel

Annexe n°1 : Organigramme de la médiathèque d'Eybens

				BATTOIS, Anne				
				Responsable médiathèque				
ADAM, Nathalie	BRIOIS, Audrey	Marion BUSCHINI	COUROT, Emmanuelle	COUTOULY, Béatrice	DELHOMME, Vincent	DUTEL, Céline	VIGNE, Fabrice	
Secteur jeunesse & cinéma	Secteur jeunesse	Secteur Adulte	Equipement des documents, régie	Suivi administratif	Secteur Adulte	Secteur Adulte	Secteur Musique & Cinéma	
Référente écoles élémentaires	Référente Petite enfance	Référente fonds "Facile à Lire"		Secrétariat	Référent Numérique	Référente IME	Référent Grainothèque	

Annexe n°2 : Rétroplanning de la mission de stage

Rétroplanning stage Médiathèque Eybens



Annexe n°3 : Questionnaire de satisfaction version papier

Votre avis compte !

Dans le but d'améliorer nos services et votre expérience à la médiathèque, nous souhaiterions connaître votre avis sur cette dernière. Pourriez-vous nous accorder 5 minutes pour répondre à ce questionnaire ? Si vous ne pouvez pas y répondre sur place, il est possible de le remplir chez vous et de nous le rapporter **avant le 30 juin 2022**.

I. Les espaces et les collections :

1. Pour vous, la médiathèque est d'abord un lieu : *(Une seule réponse possible)*

- Pour s'informer et connaître l'actualité
- D'accès au numérique
- Pour lire et emprunter des documents
- Pour partager un moment de convivialité

2. En moyenne, à quelle fréquence visitez-vous la médiathèque ?

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Quelques fois par mois
- Une fois par mois ou moins

3. Quelle est la durée moyenne de votre visite ?

- Moins de 30 minutes
- Environ 1 heure
- 2 heures ou plus

4. Habituellement, vous venez à la médiathèque pour : *(Plusieurs réponses possibles)*

- Lire des documents sur place
- Emprunter des documents
- Participer aux animations
- Autre chose :
- Utiliser les ordinateurs
- Travailler sur place
- Utiliser le Wi-Fi

5. Arrivez-vous facilement à vous repérer dans la médiathèque ?

- Oui
- Non

6. Rencontrez-vous des difficultés à trouver les documents que vous cherchez ?

- Non
- Oui, lesquelles :

7. A quel point êtes-vous satisfait de l'aménagement de la médiathèque (mobiliers, espaces, éclairage, propreté...) ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Remarques :

8. A quel point êtes-vous satisfait de l'accessibilité à la médiathèque ?

- Satisfait
- Pas satisfait

Remarques :

9. A quel point êtes-vous satisfait de la qualité des documents de la médiathèque ? (Etat physique, propreté...)

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Remarques :

10. Parmi les documents que vous avez pour habitude de consulter et/ou d'emprunter, à quel point êtes-vous satisfait de leur diversité ?

	<i>Très satisfait</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Peu satisfait</i>	<i>Pas du tout satisfait</i>
Livres audio				
Magazines & journaux				
CD				
DVD				
Fiction adulte (romans, poésie, thriller, science fiction...)				
Fiction jeunesse (albums, contes, romans...)				
Documentaires (psychologie, sciences, histoire...)				
Bandes dessinées (et mangas)				

Remarques :

11. Quel(s) type(s) de document(s) avez-vous pour habitude de consulter et/ou d'emprunter :

- Livres audio
- Magazines & journaux
- CD
- DVD
- Fiction adulte
- Fiction jeunesse
- Documentaires
- Bandes dessinées & mangas

12. Vous empruntez des documents :

- A chaque visite
- De temps à autre
- Jamais, dans ce cas, pourquoi :

13. Dans quel espace de la médiathèque préférez-vous aller ? (Une seule réponse possible)

- Espace presse
- Espace bandes dessinées adultes
- Espace bandes dessinées jeunesse
- Espace fiction adulte
- Espace fiction jeunesse
- Espace documentaire
- Espace "Facile à lire"
- Espace livres audio
- Grainothèque

- Salle de travail

14. Quels autres espaces fréquentez-vous ?

- Espace presse
- Espace bandes dessinées adultes
- Espace bandes dessinées jeunesse
- Espace fiction adulte
- Espace fiction jeunesse
- Espace documentaire
- Espace "Facile à lire"
- Espace livres audio
- Grainothèque
- Salle de travail

15. Que pensez-vous de ces espaces en termes de confort, tranquillité, propreté, éclairage?

	<i>Très satisfait</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Peu satisfait</i>	<i>Pas du tout satisfait</i>
Espace Presse				
Espace Bandes dessinées Adulte				
Espace Bandes dessinées Jeunesse				
Espace Fiction Adulte				
Espace Fiction Jeunesse				
Espace Documentaires				
Espace "Facile à Lire"				
Accueil - Prêts - Retours				
Grainothèque				
Salle de travail				

Remarques :

II. L'accueil à la médiathèque :

16. A quel point êtes-vous satisfait des services suivants ?

	<i>Très satisfait</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Peu satisfait</i>	<i>Pas du tout satisfait</i>
Renseignements				
Animations				
Ordinateurs				
Site Internet				

Prêt de documents				
Horaires d'ouverture				
Disponibilité des bibliothécaires				

Remarques :

17. Parmi les services de la médiathèque, lesquels utilisez-vous le plus ?

- Le prêt de documents
- La consultation sur place
- La salle de travail
- L'offre de livres numériques
- Les ordinateurs et imprimantes
- Les renseignements au public
- Le Wi-Fi gratuit
- Les animations
- Le site Internet et son catalogue
- La Numothèque
- La lecture de journaux et magazines

Remarques :

18. Avez-vous facilement accès aux services et renseignements dont vous avez besoin ?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

Si non, lesquels :

19. A quel point êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Avez-vous des remarques pour faire évoluer l'accueil ?

.....

III. Les animations :

20. Parmi les animations auxquelles vous avez assisté, à quel point êtes-vous satisfait de ces animations ?

	<i>Très satisfait</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Peu satisfait</i>	<i>Pas du tout satisfait</i>
Ateliers d'écriture				
Bib'lie : Apéro littéraire				
Contes & comptines				
Ciné Bib				
Ateliers grainothèque				
Expositions				

Ateliers Numothèque				
Lectures pour les enfants				

Remarques :

21. Aimeriez-vous voir d'autres animations développées à la médiathèque ?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

Si oui, lesquelles :

IV. La médiathèque et le numérique :

22. A quel point êtes-vous satisfait des services proposés sur le site Internet de la médiathèque ?

	<i>Très satisfait</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Peu satisfait</i>	<i>Pas du tout satisfait</i>
Informations pratiques				
Recherches dans le catalogue				
Accès à son "compte lecteur"				
Agenda animations				
Réservation & prolongation documents				

23. Quels services utilisez-vous sur le site Internet ?

- Les informations pratiques
- Accès à son "compte lecteur"
- La réservation et prolongation de documents
- L'agenda des animations
- La recherche sur le catalogue
- Aucun. Dans ce cas, pourquoi :

V. Pour mieux vous connaître :

24. Vous êtes :

- Un homme
- Une femme
- Ne souhaite pas se prononcer

25. Votre année de naissance : _ _ _ _

26. Votre catégorie socio-professionnelle :

27. Votre commune d'habitation :

- Elève
- Collégien(ne)
- Lycéen(ne)
- Étudiant(e)
- Actif(ve)
- Sans activité professionnelle
- Retraité(e)

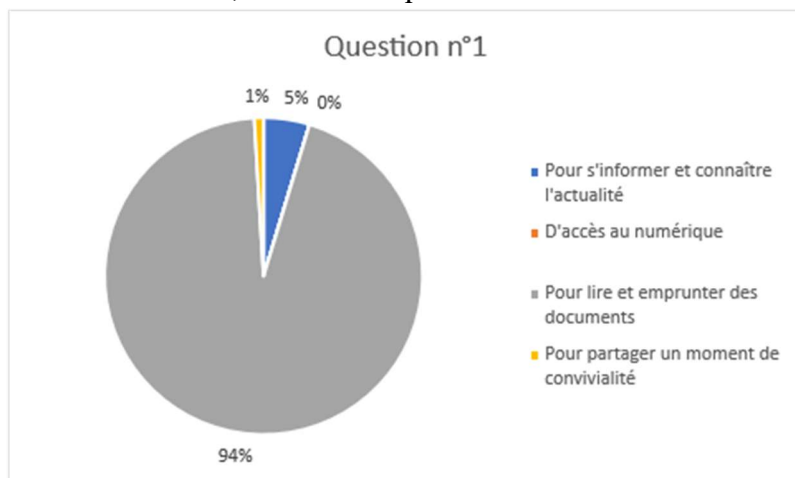
.....

La médiathèque vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire !

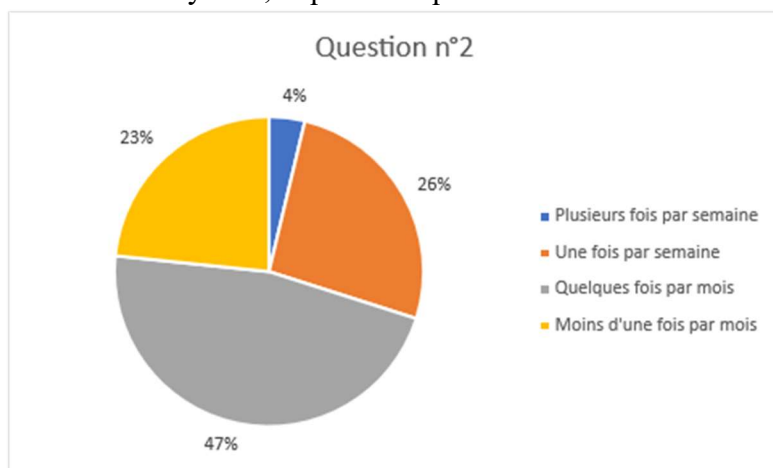
Merci de le déposer dans la corbeille prévue à cet effet.

Annexe n°4: Synthèse des réponses au questionnaire de satisfaction

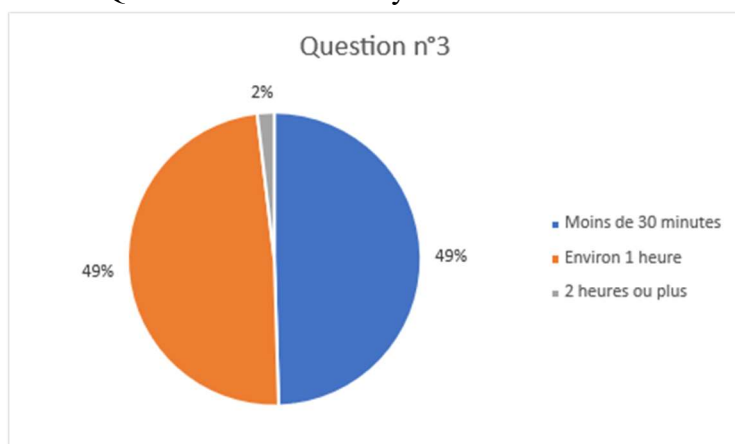
1. Pour vous, la médiathèque est d'abord un lieu :



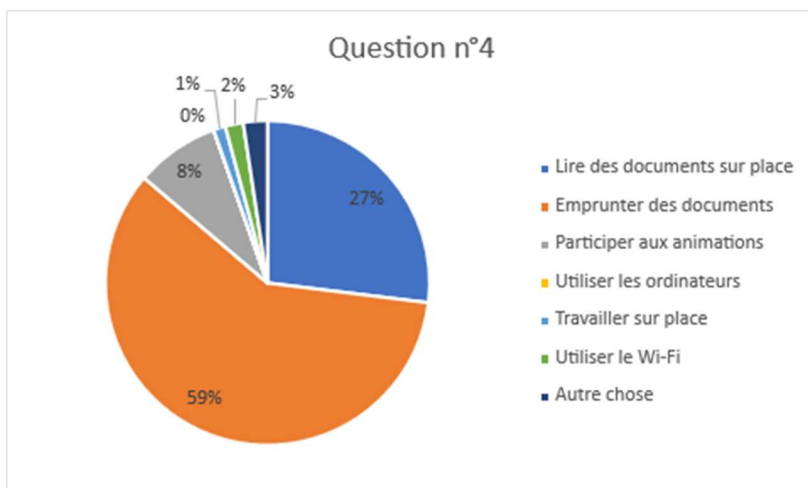
2. En moyenne, à quelle fréquence visitez-vous la médiathèque ?



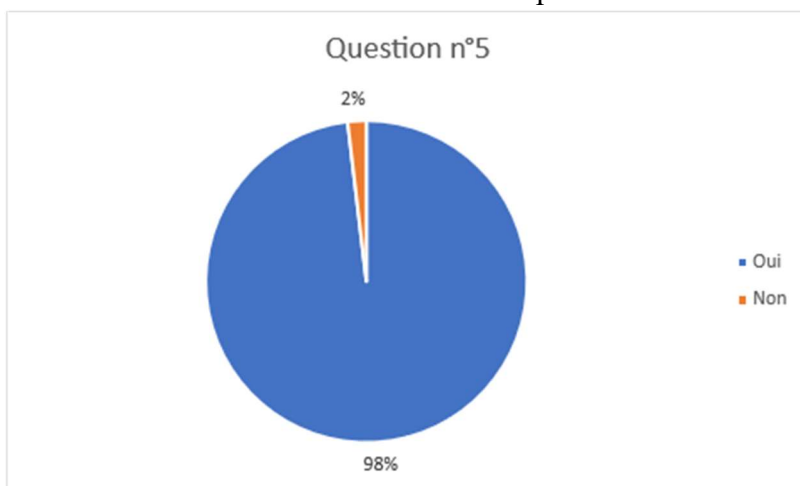
3. Quelle est la durée moyenne de votre visite ?



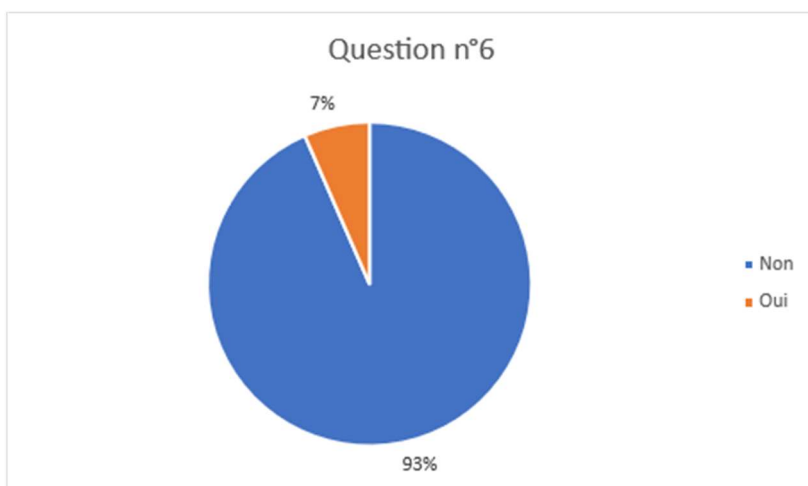
4. Habituellement, vous venez à la médiathèque pour :



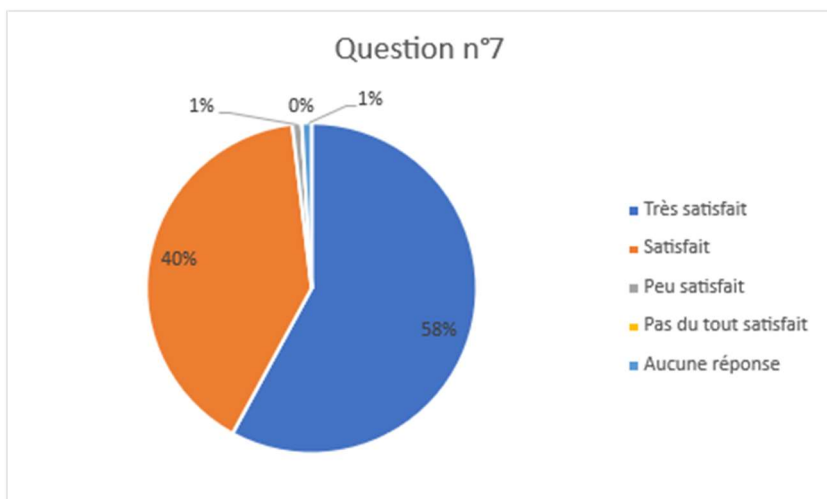
5. Arrivez-vous facilement à vous repérer dans la médiathèque ?



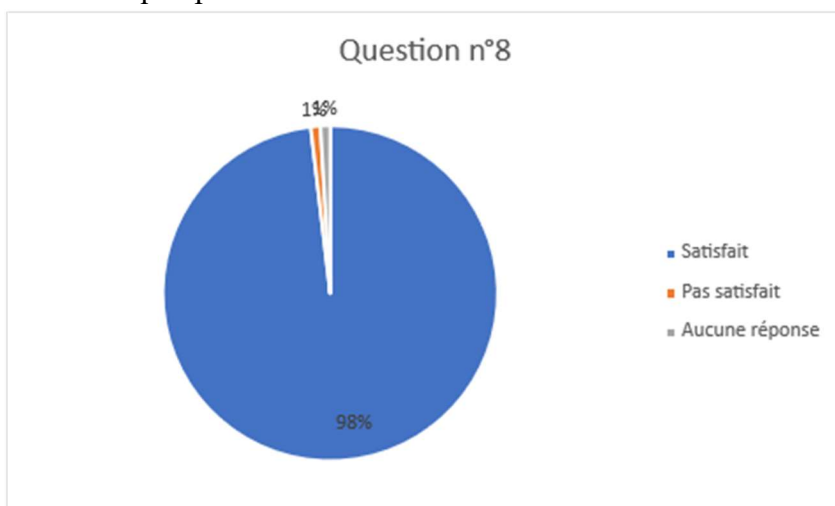
6. Rencontrez-vous des difficultés à trouver les documents que vous cherchez ?



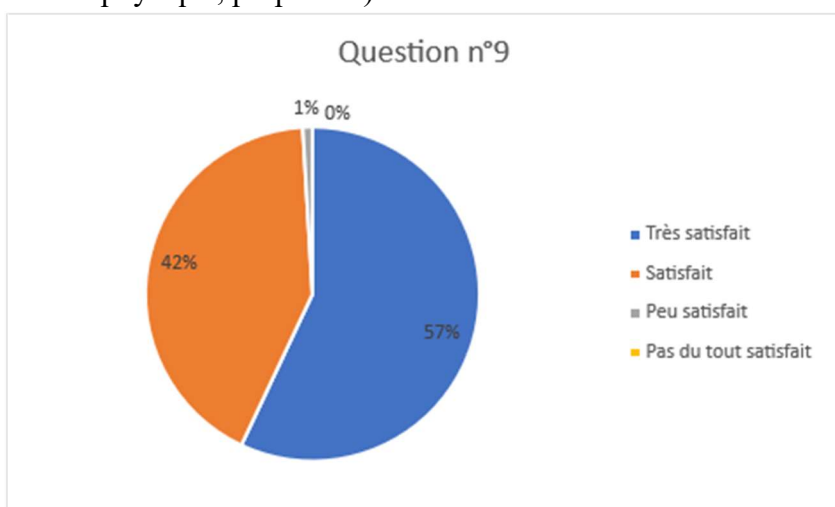
7. A quel point êtes-vous satisfait de l'aménagement de la médiathèque (mobilier, espaces, éclairage, propreté...) ?



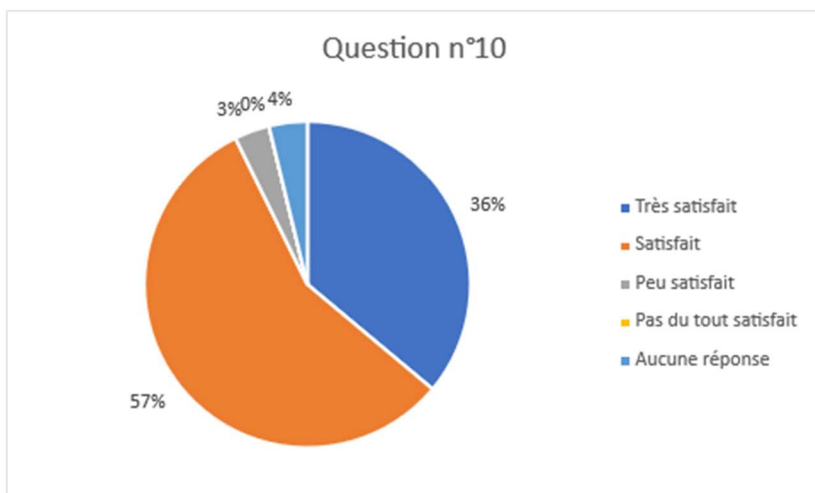
8. A quel point êtes-vous satisfait de l'accessibilité à la médiathèque ?



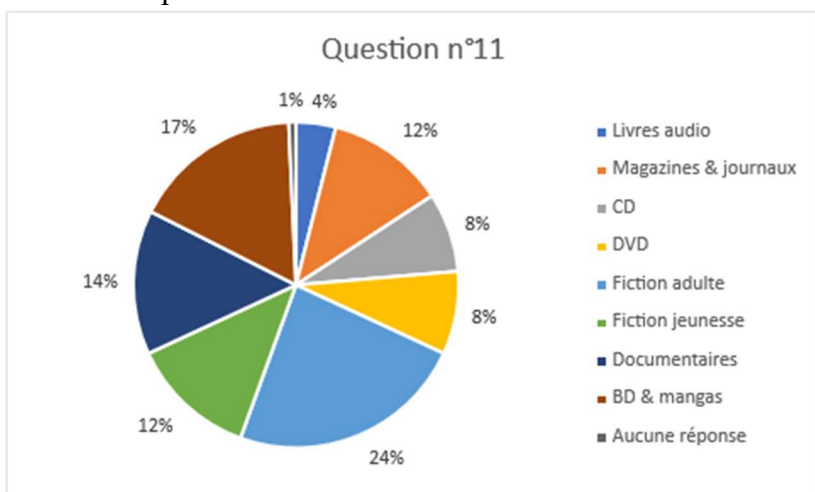
9. A quel point êtes-vous satisfait de la qualité des documents de la médiathèque (état physique, propreté...) ?



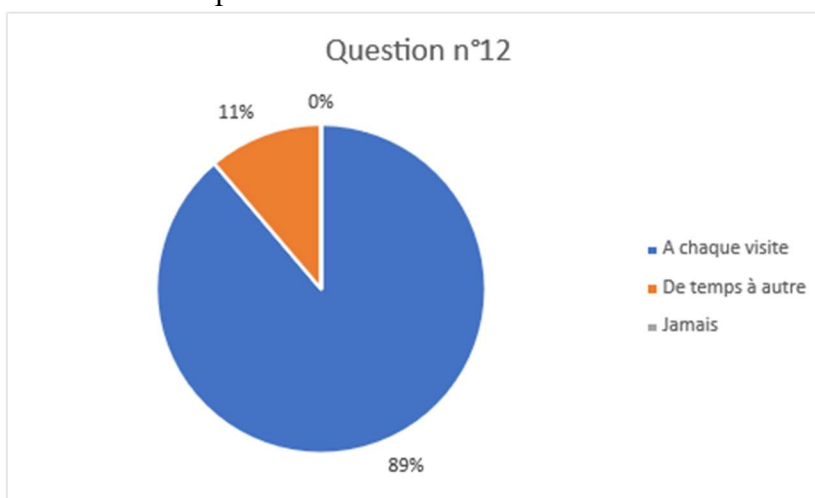
10. Parmi les documents que vous avez pour habitude de consulter et/ou d'emprunter, à quel point êtes-vous satisfait de leur diversité ?



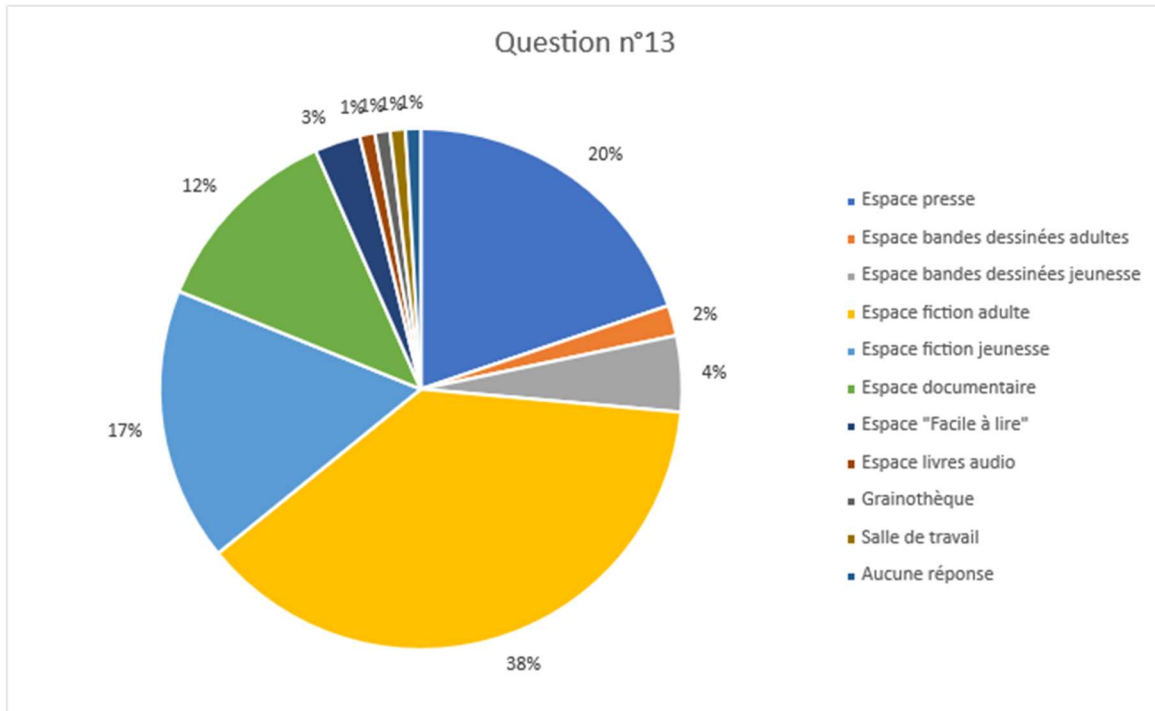
11. Quel(s) type(s) de document(s) avez-vous pour habitude de consulter et/ou d'emprunter ?



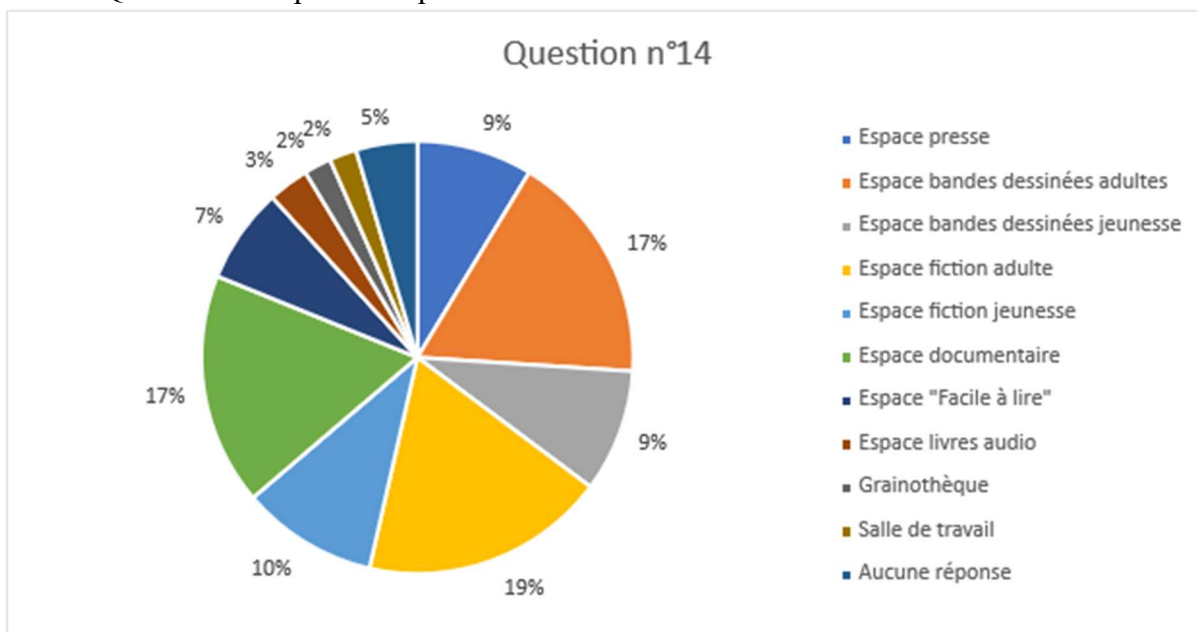
12. Vous empruntez des documents :



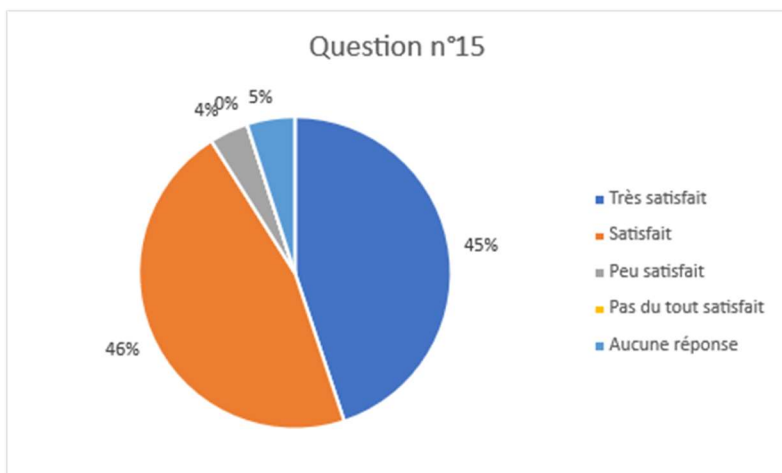
13. Dans quel espace de la médiathèque préférez-vous aller ?



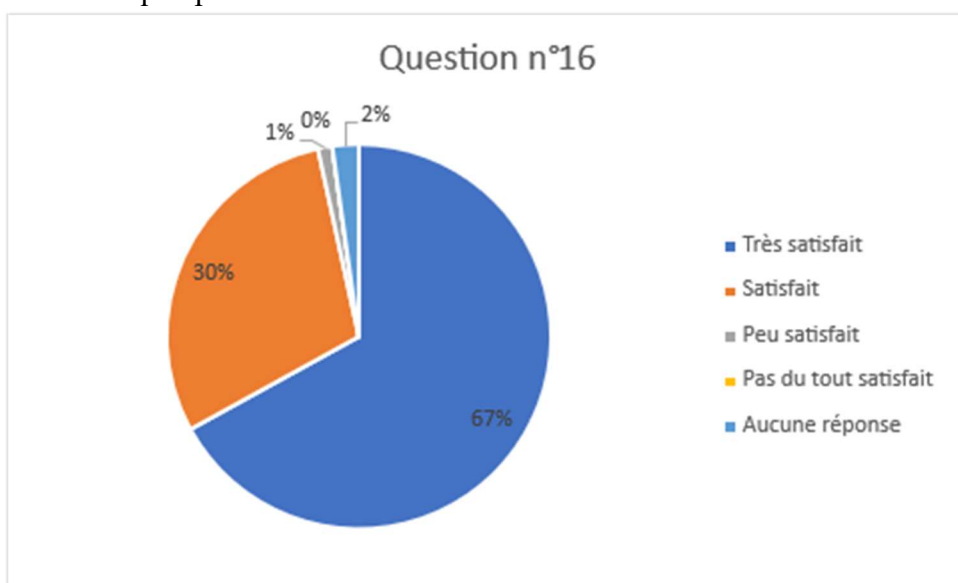
14. Quels autres espaces fréquentez-vous ?



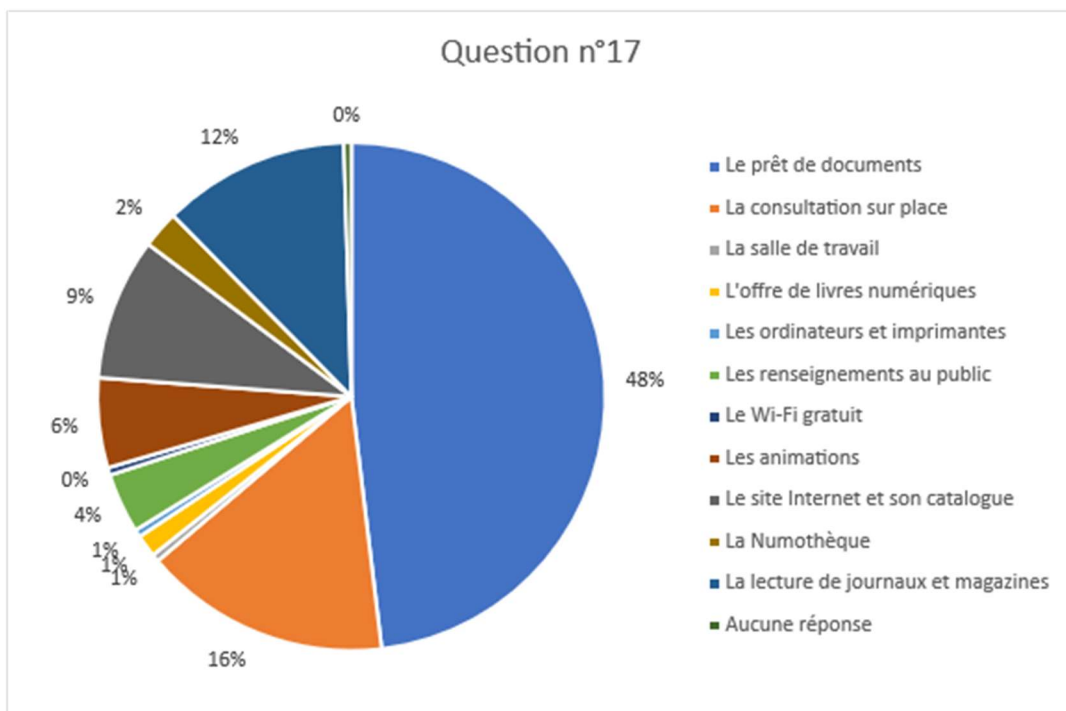
15. Que pensez-vous de ces espaces en termes de confort, tranquillité, propreté, éclairage?



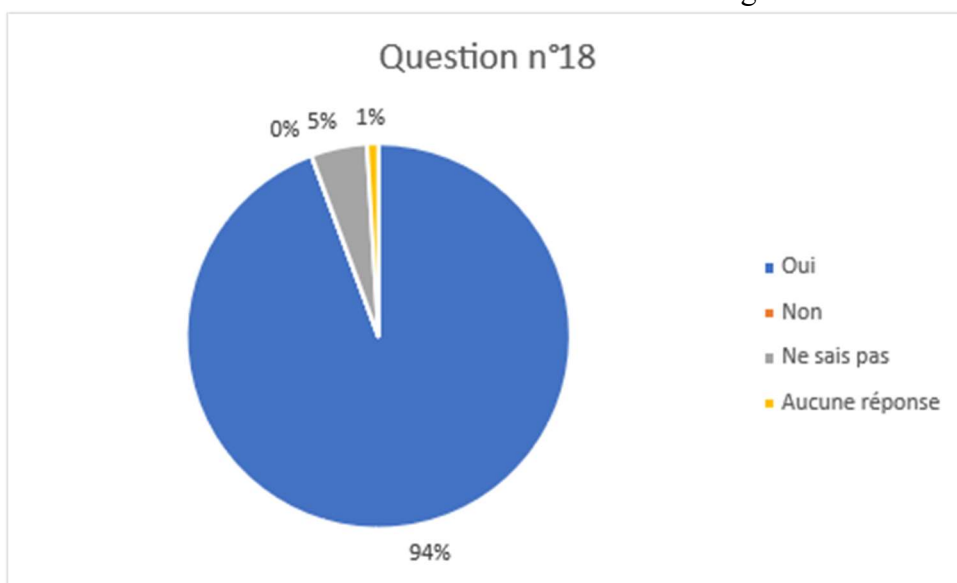
16. A quel point êtes-vous satisfait des services suivants ?



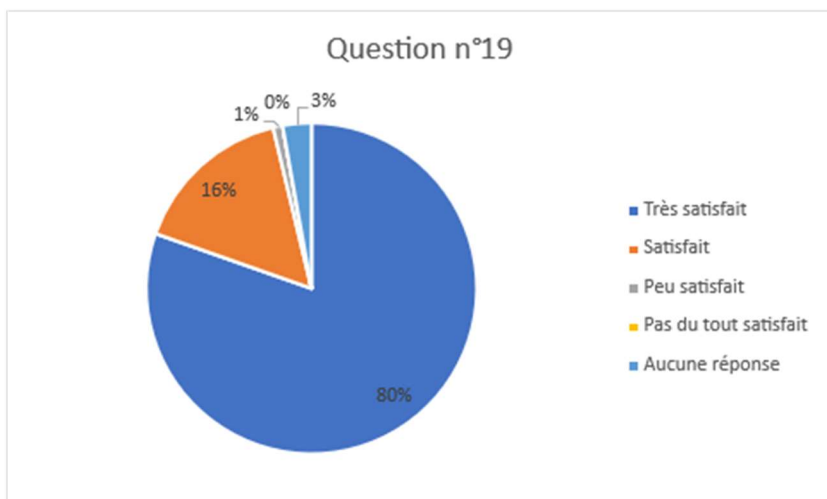
17. Parmi les services de la médiathèque, lesquels utilisez-vous le plus ?



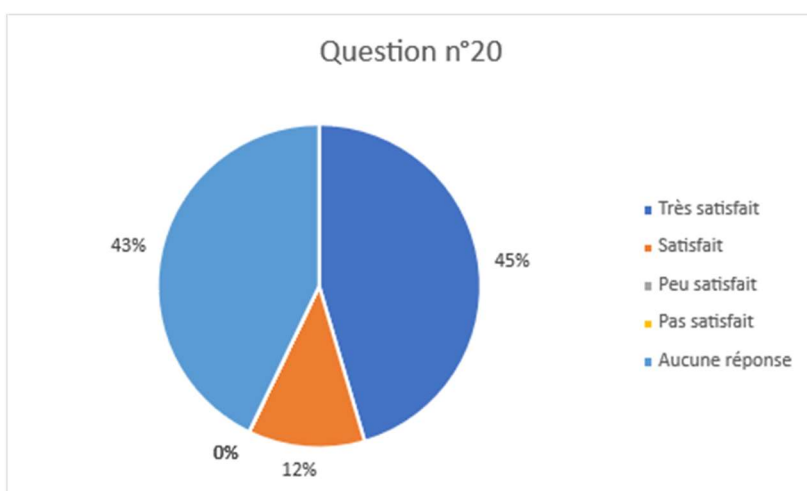
18. Avez-vous facilement accès aux services et renseignements dont vous avez besoin ?



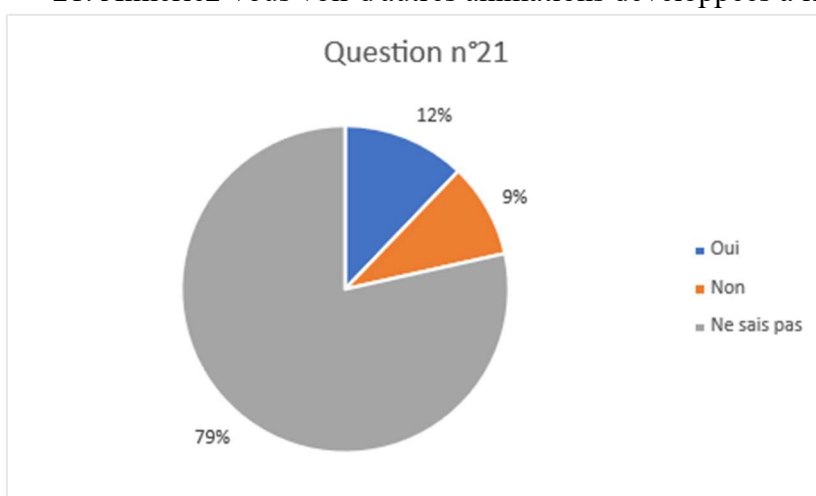
19. A quel point êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil ?



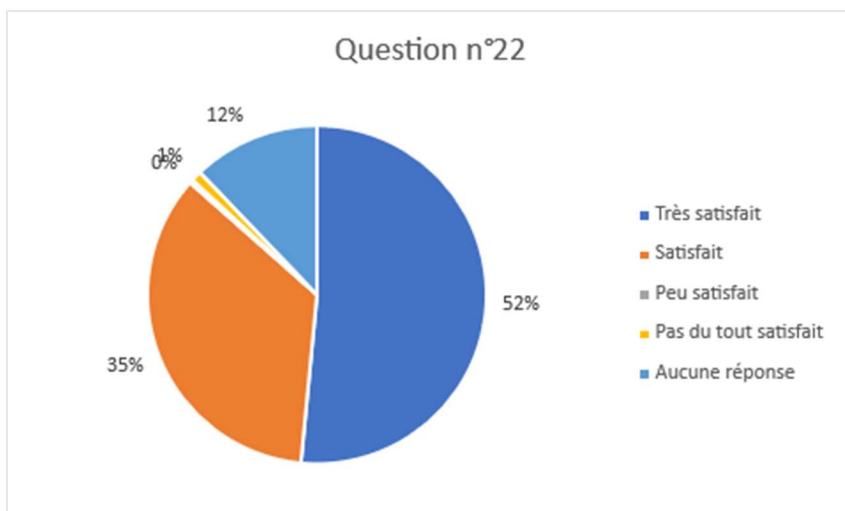
20. Parmi les animations auxquelles vous avez assisté, à quel point êtes-vous satisfait de ces animations ?



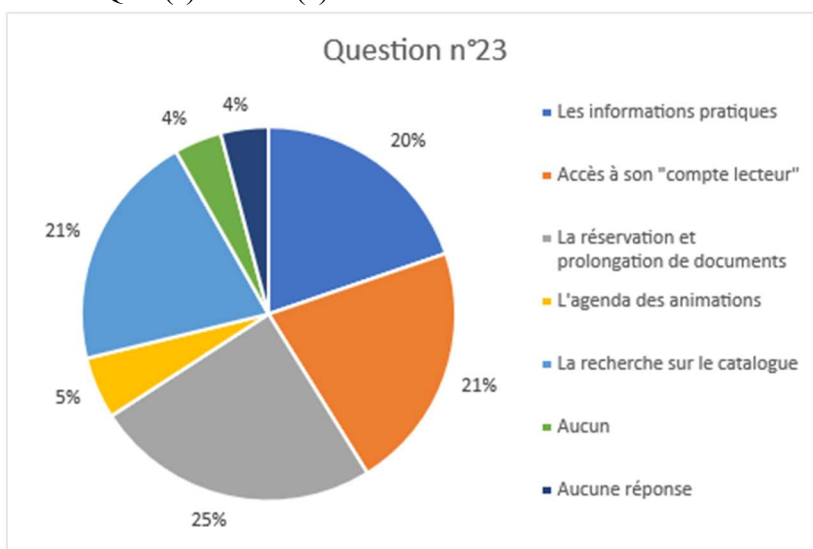
21. Aimeriez-vous voir d'autres animations développées à la médiathèque ?



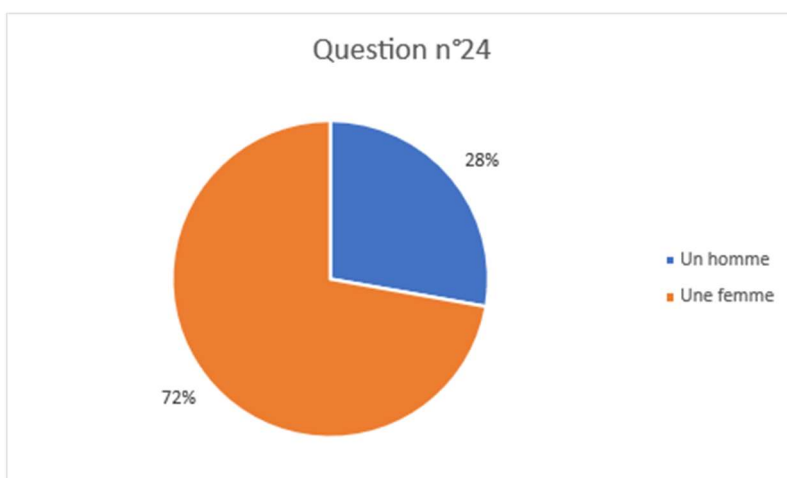
22. A quel point êtes-vous satisfaits des services proposés sur le site Internet de la médiathèque ?



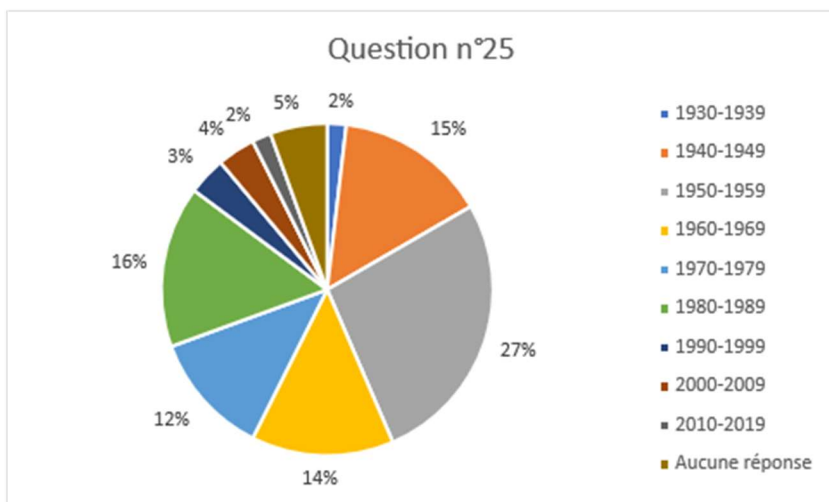
23. Quel(s) service(s) utilisez-vous sur le site Internet ?



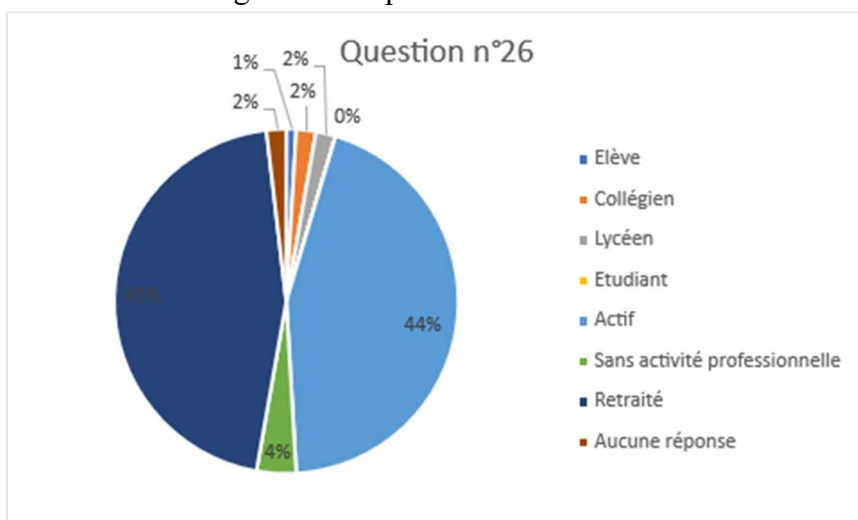
24. Vous êtes :



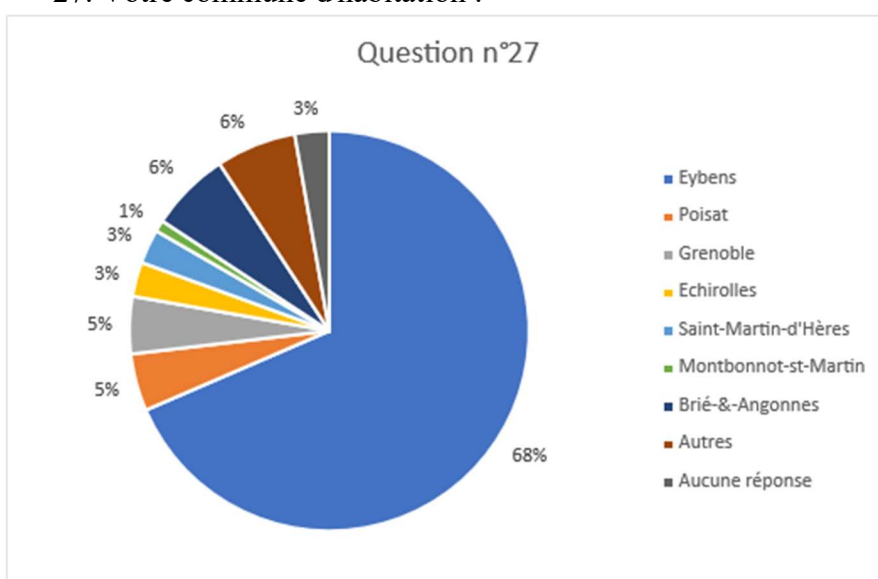
25. Votre année de naissance :



26. Votre catégorie socio-professionnelle :



27. Votre commune d'habitation :



Annexe n°5 : Guide de l'observation des usagers

1. Objectifs de l'observation :

Les objectifs de ces différentes sessions d'observation consistent à étudier dans un premier temps les comportements des usagers de la médiathèque :

- Leurs pratiques ;
- Leurs habitudes ;
- Leur parcours dans la médiathèque ;
- Les potentiels problèmes rencontrés au cours de leur visite et leurs solutions.

Pour atteindre ces objectifs, ces derniers ont été transformés en questions auxquelles je vais tenter de répondre grâce aux observations des usagers :

- Quelles sont les pratiques des usagers à la médiathèque ? Quelles sont leurs habitudes ?
- Quels sont les espaces les plus visités de la médiathèque ? Les moins visités ? (Idem pour les services proposés et mobiliers mis à disposition)
- Rencontrent-ils des problèmes lors de leur visite ? Certains sont-ils récurrents ? Ont-ils des frustrations ou des insatisfactions ?
- Quel(s) parcours réalisent-ils dans la médiathèque ? Y-a-t-il un "chemin" récurrent ?

2. Mise en contexte :

L'observation des usagers s'est déroulée du mercredi 27 avril au 25 mai 2022, soit une durée d'un mois. Les publics cibles de cette observation ont été divisés en 5 catégories d'âge :

- La petite enfance (parents et enfants de moins de 3 ans)
- Les enfants (maternelles/primaires)
- Les jeunes (collégiens/lycéens/étudiants)
- Adultes (30-59 ans)
- Seniors (60 ans et plus)

3. Méthodologie utilisée :

Pour pouvoir observer les usagers, le choix d'une observation non participante (pas d'interaction avec l'utilisateur) et structurée (étudier les usagers en suivant des critères précis d'observation) a semblé la plus judicieuse. Ces observations ont été menées durant les horaires d'ouverture de la médiathèque. Chaque usager observé l'était de son entrée à la médiathèque jusqu'à sa sortie.

Annexe n°6 : Guide de l'entretien individuel

Introduction

- Remercier la personne interrogée pour avoir accepté de participer à cet entretien et de sa présence aujourd'hui
- Me présenter (nom et prénom) et présenter ma mission de stage dans le cadre de mon M2 en Métiers du Livre, mission = évaluation globale de la médiathèque centrée sur l'expérience utilisateur (**définition**) dans le but d'améliorer les services, les collections, les animations, etc.
- Réalisation d'entretiens pour connaître les opinions des usagers sur la médiathèque, ces réponses seront très précieuses pour nous permettre d'améliorer nos services à destination des usagers. Préciser qu'il y a eu en amont une phase d'observation des usagers et un questionnaire de satisfaction distribué. L'entretien sera fait dans un respect de l'anonymat de la personne interrogée, demander si elle accepte néanmoins que j'enregistre l'entretien pour pouvoir les retranscrire plus tard à l'écrit et être la plus fidèle possible à ce que déclare la personne
- 2 parties : une phase d'entretien avec questions et réponses et une phase pratique avec quelques activités = séance d'environ 30 minutes
- Présenter les thèmes qui seront abordés : les espaces & les collections, les services de la médiathèque, le site Internet

Questions à poser :

- Questions relatives à la vie de la personne : âge, profession, passions, activités autres que la médiathèque, s'il a déjà répondu au questionnaire...
- Que faites-vous lorsque vous venez à la médiathèque ?
- Que pensez-vous de la qualité des documents présents dans la médiathèque ? (état physique, diversité des sujets)
- Que pensez-vous de l'aménagement de la médiathèque ? (propreté, mobilier, confort...)
- Pourriez-vous me faire une liste des avantages et inconvénients de la médiathèque ?
- Quelles sont vos attentes vis-à-vis de la médiathèque ?
- Quels services de la médiathèque utilisez-vous et qu'en pensez-vous ? Pourrait-on les faire évoluer ? Y-a-t-il des choses que vous aimeriez voir développées ?

Activités à faire :

Carte cognitive :

- Demander à la personne interrogée de dessiner la médiathèque, les différents espaces, les meubles, plantes, ordinateurs, etc. Tout ce qui lui vient à l'esprit

Temps estimé : 6 min

Matériel : Une feuille de papier et 3 feutres de couleurs différentes

Visite témoin :

- Demander à l'utilisateur de nous faire une visite de la médiathèque
- Prendre en notes ce à quoi il pense, par où il passe, ce qu'il peut potentiellement oublier de montrer/préciser, etc.

Temps estimé : 5 min

Matériel : Aucun

Test d'utilisabilité :

- Demander à l'utilisateur d'effectuer des actions spécifiques en lien avec un service de la médiathèque
- Observer comment il effectue ses actions, s'il rencontre des problèmes, comment il les règle, etc.

A réaliser :

- Une recherche sur l'OPAC (ex : livres sur les voyages au Brésil)
- Effectuer une réservation et/ou prolongation d'un document sur le compte lecteur
- Aller chercher un livre dans la médiathèque en se basant sur la signalétique et les informations données (titre du livre, cote)

Temps estimé : 10 min

Matériel : Ordinateur

Annexe n°7 : Exemples de pages des bibliographies thématiques



Image n°1 : Page de couverture de la bibliographie thématique “Romans initiatiques”

Bibliographie [romans ado](#) “D’aventure en aventure...”



Comme des sauvages, Vincent VILLEMINT, Editions Pocket Jeunesse, 317p.
Cote RA VIL

“Avertissement : Celui qui pénètre dans cette partie de la forêt ne reviendra jamais en arrière. Jamais. Au cœur des collines, derrière la maison où Tom, 13 ans, passe ses vacances, se cache un mystère inimaginable. Quand, au détour d’un sentier, le jeune garçon tombe sur une immense clôture avec une mise en garde inquiétante, il se sent irrésistiblement attiré... Et il disparaît. Pendant des mois, sa grande sœur Emma va le chercher. Elle finira par découvrir la vérité. Mais pourra-t-elle rebrousser chemin et révéler au monde le terrible secret des Sources ? Entre Stephen King et Into The Wild, Vincent Villeminot propose un roman d’aventures hanté et bruisant comme une forêt, initiatique comme une épreuve.”

★ **Coup de projecteur sur Vincent VILLEMINT :**

“Quand j’ai quitté le journalisme, une éditrice jeunesse pour qui je préparais un guide de voyage (il faut vivre) m’a demandé d’écrire un texte « *comme une des histoires que tu racontes à tes enfants* », pour voir. Il a été publié. Ensuite, on m’en a demandé un deuxième, un troisième... j’ai commencé à faire des albums, des petits romans, des contes, et plus tard, d’autres éditrices m’ont dit qu’à leurs yeux, j’étais romancier, qu’il fallait que j’essaye. Ce sont des éditeurs et des éditrices qui m’ont « fait » écrivain.” (Source : lamareauxmots.com)

Image n°2 : Exemple de page de la bibliographie thématique “Romans initiatiques”

Annexe n°8 : Catégories des Book-Jars

Romans :

- Romans psychologiques
- Romans pour s’évader

- Romans du Terroir
- Romances
- Romans historiques
- Romans sur le sport
- Romans qui font du bien
- Romans souvenirs d'enfance

Romans policier :

- Romans de détection ou d'énigme
- Romans d'atmosphère, sans violence, psychologique
- Romans d'espionnage
- Romans noirs
- Néo-polars
- Thrillers
- Cosy crime
- Polars humoristiques
- Polars historiques

Romans de science-fiction :

- Steampunk
- Dystopie
- Space Opera
- Fantasy
- Fantastique
- Uchronie
- Horreur

Annexe 9 checklist 100

Annexe 9 checklist 100

Annexe n°10 : Retranscription de l'entretien individuel

A : Est-ce que tu veux que je te refasse une petite présentation de mon mémoire, ma mission ? Ok. Donc du coup là en ce moment je suis en deuxième année de Master Métiers du Livre et du coup ma mission de stage donc je te l'avais un petit peu développé, c'était de faire une évaluation de la médiathèque d'Eybens et plutôt centrée sur l'expérience des utilisateurs, donc des usagers de la médiathèque. Et ce serait d'analyser et d'évaluer leurs habitudes dans la médiathèque, euh s'ils rencontrent des problèmes, qu'est-ce qu'ils vont le plus utiliser ou au contraire ce qu'ils vont le moins utiliser, et euh de recueillir leurs avis. Donc là pendant le mois de Mai, euh Mai-Juin j'ai fait le questionnaire de satisfaction pour savoir ce qu'ils pensaient des services de la médiathèque, de l'équipe et avoir leurs avis et, comment dire, savoir s'ils avaient des suggestions à faire pour améliorer les services.

Et donc du coup pour l'entretien, donc comme je t'ai expliqué c'est en deux parties et donc l'entretien est anonyme, donc ça veut dire que quand je vais faire la retranscription ce sera dans le mémoire mais je mettrai pas ton prénom je mettrai un prénom au hasard pour que ça puisse quand même respecter l'anonymat. Et puis voilà, on va pouvoir commencer.

Alors du coup est-ce que je peux te demander s'il te plaît ton âge ?

L : 18 ans.

A : Ok donc ta profession du coup c'est...

L : Etudiante.

A : Oui étudiante. Hop... Tu habites à Eybens ?

L : Oui.

A : Ça fait longtemps que t'es inscrite à la médiathèque ?

L : Ça fait... Six ans.

A : D'accord. Donc du coup, est-ce que tu as des passions et activités autres que venir à la médiathèque par exemple ?

L : Je fais des arts martiaux.

A : Ok. Et d'autres choses ?

L : Et je vais à la salle.

A : D'accord. Alors, donc toi tu n'avais pas répondu au questionnaire que j'avais fait en juin, tu l'avais pas vu passer ?

L : Bah j'étais pas là pendant le mois de Juin...

A : Pas de soucis ! Alors, donc question suivante... Que fais-tu lorsque tu viens à la médiathèque en général ?

L : Je lis...

A : Ouais...

L : Je révise la plupart du temps c'est pour réviser que je viens.

A : D'accord. Qu'est-ce que tu penses de la qualité des documents qui sont présents dans la médiathèque ? Donc d'un point de vue de leur état physique si tu trouves qu'ils sont en bon état, si tu les trouves assez récents ou au contraire un peu vieux...

L : Ça dépend desquels. Il y en a qui sont tous neufs et il y en a qui sont un peu, euh... délabrés.

A : D'accord. Et toi ça te... Est-ce que toi ça te dérangerait d'emprunter justement les... Enfin est-ce que les livres qui sont un peu "vieux" t'attires moins ou ça n'a pas d'importance pour toi ?

L : Pas forcément, c'est un livre quoi.

A : Oui. (rires)

Et au niveau de la diversité des sujets traités dans la médiathèque, enfin la diversité des livres du coup d'un point de vue des sujets ?

L : Bah c'est bien.

A : Ok. Ensuite, qu'est-ce que tu penses de l'aménagement de la médiathèque d'un point de vue donc de la propreté, du mobilier, du confort ?

L : Y'a rien à dire. Je trouve que c'est cool. Peut-être un peu plus de ventilos ! (rires)

A : C'est pas faux ! (rires) Ok mais sinon tu aurais pas de suggestions de choses que tu aimerais bien voir euh... à la médiathèque ?

L : Non.

A : D'accord. Alors est-ce que de tête tu saurais me faire une courte liste des avantages et inconvénients que tu as pu remarquer dans la médiathèque ? Des choses que tu préfères, des

choses que tu aimes moins ? S'il y a des choses qui te dérangent ?

L : Bah il y a pas vraiment de choses qui me dérangent... Ah si les chariots ils font trop de bruit quand on se déplace, c'est insupportable ! (rires)

A : C'est vrai ouais ! Mais sinon après globalement... t'es satisfaite ?

L : Bah ouais, ça va.

A : D'accord. Bah du coup j'avais une autre question mais elle reprend un peu la précédente. C'est si tu avais des attentes particulières vis-à-vis de la médiathèque, des services ?

L : Non.

A : Non ? Ok. Et donc la dernière question... Quels sont les services de la médiathèque que tu utilises ? Et qu'est-ce que tu en penses ? Donc que ce soit la lecture de documents, si tu utilises les ordinateurs, le mobilier si tu le trouves assez confortable ou si au contraire t'es pas très à l'aise... C'est vraiment tout ce qui te passe par la tête.

L : Bah, les, du coup ce que je lis c'est des livres quoi. Et euh... Bah je sais pas je trouve qu'ils sont bien, je veux dire que ce soit l'état ou justement la diversité comme on disait tout à l'heure franchement il y a de tout et euh... Et c'est facilement accessible donc c'est cool. Juste ces petits trucs là, ces canapés là...

A : Oui ?

L : Quand on s'assoit dessus, ça gratte c'est horrible ! (rires)

A : Oui. (rires)

L : Tout à l'heure je me suis assise j'ai fait "Ah ! Je suis en short ça gratte."

A : Oui ça par contre c'est un problème que j'ai aussi. Mais ceux-là on est entrain de les enlever petit à petit et il me semble que les nouveaux normalement ils grattent pas donc le problème devrait plus trop se poser. Ok du coup bah c'est bon parce que la dernière question c'était est-ce que tu aimerais voir des choses développées mais ça rejoint un peu la question précédente donc je sais pas si tu auras des choses à rajouter... Si en vrai j'ai une dernière question enfin est-ce que toi du coup tu auras des choses à rajouter, des suggestions, je sais pas tout ce qui te passe par la tête ?

L : Bah... Pas vraiment... J'aurai dis un livre enfin, un bouquin pour pour écrire les bouquins que les gens veulent acheter mais en fait c'est déjà en bas.

A : Oui.

L : Donc bah c'est cool.

A : Il est un peu caché mais il y est.

L : Et euh sinon... Sinon non j'ai pas vraiment de suggestions particulières pour la médiathèque.

A : D'accord. Bon, bah merci beaucoup ! (rires) Ça m'aura bien aidée.

Table des matières

Déclaration de non-plagiat	2
Remerciements	3
Sommaire	5
Introduction	8
Première partie - Voyage au coeur de la médiathèque d'Eybens	10
I. La médiathèque municipale d'Eybens	10
1. La ville d'Eybens : rapide historique	10
2. L'espace culturel de l'Odyssée : un lieu de rencontre pour les Eybinois	11
3. La médiathèque municipale d'Eybens: au coeur de la culture	12
3.1. Les fondements de la médiathèque	12
3.2. Les missions de la médiathèque	13
3.3. Une équipe dynamique et polyvalente	14
3.4. Des collections diversifiées	15
3.5. Un public, des publics...	15
3.6. Les services à destination du public	16
3.6.1. La consultation, l'inscription et le prêt de documents	16
3.6.2. Les animations pour tous âges	17
3.6.3. Le site Internet de la médiathèque	18
II. Mon quotidien à la médiathèque	18
1. Le service au public	18
2. Les animations culturelles	19
3. L'accueil des groupes scolaires	21
4. Le travail en interne	22
5. Les missions ponctuelles	23
5.1. Aide au vote du Prix des Incorruptibles :	23
5.2. La braderie de la médiathèque :	24
5.3. Le récolement des collections de la médiathèque	26
III. Un stage synonyme d'enrichissement et d'expérience professionnelle	27
1. Savoir	27
2. Savoir-être	28

3. Savoir-faire	29
Deuxième partie - A la rencontre des usagers de la médiathèque	31
I. L'expérience utilisateur, c'est quoi ?	31
1. L'expérience utilisateur en médiathèque	31
1.1. Définition	31
1.2. Quels enjeux pour les bibliothécaires ?	33
2. L'expérience utilisateur à la médiathèque d'Eybens	35
2.1. Quels publics évaluer ?	35
2.2. Que veut-on évaluer ?	35
II. Comment évaluer l'expérience utilisateur ?	37
1. Le choix des enquêtes de publics	37
2. Les enquêtes qualitatives	38
2.1. Les observations	39
2.2. Les entretiens individuels	40
3. Les enquêtes quantitatives	42
3.1. Les questionnaire de satisfaction	42
4. D'autres outils d'enquête	43
5. Une organisation minutieuse de la mission de stage	45
Troisième partie - La médiathèque au travers des yeux des usagers	47
I. Les résultats des enquêtes sur l'expérience utilisateur	47
1. Les enquêtes quantitatives	47
1.1. L'enquête de satisfaction	47
2. Les enquêtes qualitatives	47
2.1. L'observation des usagers de la médiathèque	47
2.2. L'entretien individuel auprès d'un usager volontaire	47
3. Les autres méthodes d'évaluation de la médiathèque	50
3.1. La "checklist des 100" de Nicolas Beudon	50
3.2. "Utile, utilisable, désirable", Amanda Etches et Aaron Schmidt	51
4. Bilan des méthodes d'enquête	51
4.1. Bilan général	51
II. Mise en place de pistes d'amélioration	53

1. Le renouvellement des bibliographies thématiques des romans adolescents	54
2. La création d'une "Book-Jar" pour les romans adultes	55
3. Réflexion autour des "coups de coeur"	56
Conclusion	62
Bibliographie	63
Sitographie	63
Liste des sigles	
65	
Table des annexes	66
Table des matières	98
Résumé et mots-clés	100

Résumé et mots-clés

Résumé :

L'évaluation en médiathèque est un concept s'inscrivant de plus en plus nettement dans l'actualité de ces dernières, notamment lorsqu'elle est orientée vers les publics qui la composent. Néanmoins, cette étude met en exergue de nouvelles problématiques quant au bien-être de ces publics. Dès lors, comment une évaluation de la médiathèque peut-elle permettre d'enrichir l'expérience de ses visiteurs ? L'exemple de la médiathèque municipale d'Eybens donne lieu à des enquêtes de publics qui permettront d'établir des perspectives d'évolution de cette dernière.

Mots-clés :

Expérience utilisateur ; Médiathèque ;

Troisième lieu ; Enquête de public ;
Evaluation

Abstract :

Evaluation in the library is a notion which is more and more used in the daily of these ones, in particular when it is based on the publics which compose it. However, this study brings to light new issues about the public's well-being. So, how evaluation in the library can help to improve the experience of its visitors ? Eyben's public library leads to publics inquiries in order to establish some possibilities of evaluation.

Keywords :

User experience ; Library ; Third place ;
Public Inquiry ; Evaluation