



CULTURE & RÉSEAU
DES MÉDIATHÈQUES BRON



Rapport sur les études des usages de la médiathèque

Projet « la Médiathèque Augmentée »



Année 2021

Mr Amaury Belin
CTO – Co-fondateur MuseoPic
+33(0)6 70 51 77 48
amaury@museopic.com
www.museopic.com
N° SIRET : 82019923000013
Code NAF : 6201Z
Numéro TVA Intracommunautaire : FR60820199230

Sommaire :

I) Étude sur les usages de la médiathèque : postulat de départ

II) Objectif de l'étude

III) Méthodologie

- 1) Ateliers de conception participative avec des agents de la médiathèque
- 2) Interviews individuels avec des agents de la médiathèque
- 3) Interviews individuels

IV) Matériel récolté et analyse

V) Personae identifiés

VI) Problématiques identifiées

- 1) Beaucoup d'habitants ne connaissent pas la médiathèque
- 2) Des outils de communication en ligne pas assez efficaces
- 3) Les agents dont la présence est mal comprise
- 4) Pas assez de prescriptions par les pairs
- 5) Un manque de retours qualitatifs sur les ouvrages
- 6) Des thématiques transverses aux espaces
- 7) Un manque de visibilité du catalogue numérique
- 8) « La côte ne permet pas de retrouver l'ouvrage »
- 9) Une mauvaise appropriation de l'espace et une méconnaissance de la richesse de l'offre

VII) Conclusion



I) Étude sur les usages de la médiathèque : postulat de départ

L'étude d'usage présentée dans ce document cherche à approfondir le postulat à la base du projet de la réalité augmentée.

On constate d'une part que nous avons des usagers de plus en plus connectés :

- Comme dans de nombreuses activités culturelles, le numérique, et notamment l'usage du smartphone, prend une place de plus en plus importante.
- Les usagers de la médiathèque ont souvent le téléphone à la main lorsqu'ils se trouvent dans la médiathèque, celui-ci est parfois mobilisé dans les activités méta-documentaire, comme la recherche d'ouvrage, la prise de note, etc...
- On constate cependant que la médiathèque ne propose pas d'application dédiée au smartphone, et capable de tirer parti de cet outil.

Par ailleurs, on voit apparaître ces dernières années des technologies mobiles potentiellement pertinents : la géolocalisation en intérieur et la réalité augmentée.

- La technologie portée par MuseoPic permet de créer des applications capables de positionner précisément le visiteur dans un lieu, et de projeter des informations et contenus en réalité augmentée en lien avec la position de l'utilisateur dans la médiathèque. Il est en particulier possible de guider l'utilisateur dans le lieu.
- Ces fonctionnalités innovantes pourraient être particulièrement pertinentes pour améliorer l'expérience des usagers dans la médiathèque.

Étant donné ces deux points, on fait l'hypothèse qu'une application mobile proposée par la médiathèque serait particulièrement pertinente. Celle-ci intégrerait d'une part les fonctionnalités innovantes mentionnées ci-dessus, et d'autre part les contenus et données bibliothéconomiques déjà formalisées dans le système informatique existant.





De usagers de plus en plus connectés, souvent téléphone à la main



De nouvelles technologies mobiles pertinentes pour l'usage dans un espace public



Une application pour la médiathèque ?

II) Objectif de l'étude

- Le postulat de départ fait beaucoup d'hypothèses, principalement sur le potentiel qu'une application mobile pourrait représenter par rapport aux activités des usagers de la médiathèque.
- L'objectif de cette étude est de mieux comprendre qui sont ces usagers, quelles sont les grandes familles d'activités en lien avec la médiathèque, la façon dont elles sont actuellement menées, et les problèmes et besoins qu'elles font apparaître dans les usages.
- Le résultat de cette étude doit permettre de se donner une vue générale de l'activité des usagers, afin de mieux décider sur quelle problématique commencer notre travail de conception.
- La description des problématiques, renseignée par l'étude d'usage, doit alimenter ce travail de conception, et permettre de développer une solution en phase avec la réalité des usagers, et pertinente par rapport à celle-ci.

III) Méthodologie

Etude des usages : la méthodologie utilisée

- De manière générale, cette étude d'usage s'inscrit comme la première étape d'une démarche de « Design Thinking ». Nous cherchons donc à ouvrir dans un premier temps notre découverte des usagers de la médiathèque, sans poursuivre une idée particulière et sans mobiliser de considérations orientées sur des solutions potentielles. Dans un second temps, à partir de la matière récoltée, il s'agit de retenir plusieurs problématiques qui nous permettront de commencer notre travail de conception.
- Afin de rentrer dans la réalité des usagers de la médiathèque, nous avons mis en place trois dispositifs de recherches complémentaires, que nous présentons dans cette partie.

III. 1) Ateliers de conception participative avec des agents de la médiathèque



Nous avons organisé trois ateliers de conception participative avec un groupe de travail d'une dizaine de personnes, toutes issues du personnel de la médiathèque.

D'une durée de 2h00, chacun, ces ateliers ont permis de dresser les 9 *personae* (ci-dessous). Ces personae permettent de prendre en compte la variété des attentes et besoins des personnes qui fréquentent la médiathèque. Ils joueront un rôle très important dans notre travail de conception.

Ces ateliers nous ont permis de nous donner une vision large et relativement objective des agents de la médiathèque.

III. 2) Interviews individuels avec des agents de la médiathèque

En complément des ateliers de conception participative, il nous a paru judicieux de procéder à des interviews individuelles avec des agents de la médiathèque. Ces interviews nous ont permis de rentrer davantage dans les détails, avec des agents spécialisés par rapport à une thématique ou à un type de public.

Six interviews, très ouvertes, d'une heure en moyenne ont eu ainsi lieu. Les témoignages rapportés sont plus subjectifs, mais aussi plus profonds concernant certains usages de la médiathèque.

III. 3) Interviews individuels avec des agents de la médiathèque

- Enfin, il paraissait très important d'avoir le ressenti des usagers eux-mêmes, nous avons donc organisés 17 interviews.
- D'une durée de 5 minutes en moyenne, ces interviews nous ont permis de rencontrer des personnes âgées de 17 à 70 ans.
- La plupart des personnes étaient des Brondillants, uniquement 4 sur 17 ne l'étaient pas. Les interviews ont été effectuées sur 6 familles de 11 personnes. La fréquence de venue des usagers interrogés est de 2/3 fois par semaine à une fois dans le mois.



- Nous avons interrogé les usagers par rapport à leur usage général de médiathèque, leur ressenti, ainsi que par rapport aux problèmes qu'ils rencontraient.
- Le rapport des utilisateurs au numérique est très basique. L'essentiel se sert du portail afin d'effectuer des prolongements, checker les dates de retour ou encore faire une pré-sélection avant de venir. Certains utilisateurs ne l'utilisent pas, ils préfèrent effectuer leur sélection en physique, car ils lient une relation spéciale avec le livre. D'autres ne l'utilisent pas du tout, soit parce qu'ils ne savent pas faire ou parce qu'ils ne connaissent pas l'existence du portail.

IV) Matériel récolté et analyse

En plus de nos prises de notes sur le moment, nous avons effectué un enregistrement audio de chaque interview et ainsi récoltés une dizaine d'heures d'enregistrements.

Nous avons organisé les observations selon 14 thèmes : rapport à l'espace, rapport aux ouvrages, rapport aux agents de la médiathèque, etc.

En plus de ce classement thématique, nous avons identifié une cinquantaine de problèmes rencontrés par les usagers. Après un jeu de regroupement et de sélection de ces problèmes, nous obtenons un ensemble de 9 grandes problématiques que nous présentons dans la partie ci-dessous.

V) Personae identifiés

Les personae identifiés sont les éléments qui vont nous permettre de personnaliser nos usagers principaux, afin de connaître les besoins des utilisateurs, et de créer alors des solutions idéales. Alors, nous avons vu naître 3 personae par atelier, les voici :



Les usagers très autonomes :

Personae d'Elisabeth (très autonome)



Profil :

- Âge : 27 ans
- Étudiante
- Célibataire
- Introvertie, discrète, autonome
- Prend le temps de choisir, puis sélectionne, et laisse ce qu'elle ne veut plus

Motivations et besoins :

- S'échapper, sortir du quotidien
- Cherche des ressources, à s'instruire
- Présente, mais évite l'interaction avec les pros mais peut échanger avec un usager comme elle

Sensibilité du lieu :

- Elle a ciblé les usagers qui l'intéresse
- Le confort du lieu
- La discrétion : les agents ne lui parle pas systématiquement

Frustrations :

- Quand quelque chose ne fonctionne pas et l'oblige à ouvrir le dialogue, ça coupe son autonomie
- Ne pas comprendre l'outil quand l'agent pense un système simple, l'utilisateur ne voit que la complexité = les impressions
- Abandonne et part, ne veut plus revenir même si l'agent lui explique : faute de l'agent

Usages du numérique :

- Utilise régulièrement les outils à disposition (1h/connexion par jour)
- Est amené à utiliser les photocopieuses de manière autonome
- Utilise son smartphone pour trouver des documents mais s'adresse à l'agent en cas de problème

Habitudes et comportements :

- Force secteur Doc, sélectionne puis s'isole

Personae de Patrice (très autonome)



« Avez vous le dernier ... ? »

Profil :

- Âge : 45 ans
- Retraité
- Bien éduqué, CSP+
- Exigeant, curieux, ouvert
- Autonome dans les lieux et sur la recherche de catalogue
- Demande peu ou pas de conseils
- Demande les nouveautés

Motivations et besoins :

- Consommation de produits culturels et d'événements plaisir régulier (visite hebdomadaire)
- Economie financière
- Participation aux activités / événements

Sensibilité du lieu :

- Calme du lieu
- Actualisation et mise en avant des collections
- Accessibilité et confort du mobilier et des espaces

Frustrations :

- Qu'il n'y a pas le document recherché
- À du mal à cohabiter avec différents publics (adolescents, enfants, séjournants...)
- S'énervait facilement auprès des bibliothécaires ou sont facilement critiqués

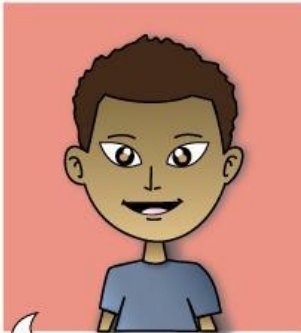
Usages du numérique :

- Plutôt à l'aise
- Va très facilement sur le catalogue de la médiathèque pour faire des réservations
- Envoi des mails de suggestions d'achat

Habitudes et comportements :

- Vient essentiellement pour les collections, les réservations et les événements
- Son parcours : Entrée / étages de prédilection - emprunte à l'automate - sortie

Personae de Jeremy (Très autonome)



« Est-ce qu'il y a un poste de libre ? »

Profil :

- Âge : 13 ans - Homme - Collégien - Parc Parilly
- Ses valeurs : Respectueux



Son histoire :

- Jeune issu de la migration, en attente des papiers
- Il vient avec d'autres jeunes accompagné d'un animateur qui connaît la médiathèque
- Peu avoir des difficultés à parler Français
- Très intéressé par internet et les ordinateurs
- Une fois qu'il est autonome dans son utilisation des outils, il vient seul, sans être accompagné
- Il peut aussi emprunter des livres

Sa personnalité :

- Calme et respectueux, s'il est en confiance il montre son côté extravertie
- Dans sa bulle, écran + casque
- Manifeste de l'anxiété

Motivations et besoins :

- Profiter de la connexion internet
- Lieu agréable ou voir ses amis
- Accès à l'autonomie

Habitudes et comportements :

- Se concentre sur les ordinateurs disponibles
- Les fauteils proches des prises pour les téléphones
- Reste en groupe le plus possible
- Du loisir et non travailler

Frustrations :

- Ordinateurs indisponible ou pas de connexions
- Tourne en rond avant de partir, plus ou moins dans le calme
- Il ne revient plus

Sensibilité du lieu :

- Proximité des ordinateurs pour rester en groupe
- Ne s'attarde pas sur les autres usagers
- Est déconnecté du lieu si connecté à son écran

Usages du numérique :

- Pas ou peu connecté aux outils de la médiathèque



Personae d'Antonio (Très autonome)



<< ... >>

Profil :

- Âge : 45 ans - Homme - Bron
- Ses valeurs : Respectueux et la gentillesse



Son histoire :

- Non voyant de naissance
- Très autonome malgré son handicap
- Vient seul, ne veut pas être catégorisé

Sa personnalité :

- Très sociable, ouvert au dialogue
- Calme, posé, patient
- Exigeant par rapport à l'offre

Motivations et besoins :

- Pour emprunter des livres lus, des DVD et des CD
- Emprunte aussi pour sa maman
- Se sociabiliser

Habitudes et comportements :

- Secteur AIS + pôle accessibilité à côté
- Fait des sélections et les envoie afin qu'on lui prépare les documents
- Viens 2x par mois le samedi matin à 10h30
- Fait des suggestions d'achats

Frustrations :

- Par rapport aux fonds

Sensibilité du lieu :

- Sons, bruit, odeurs
- Disposition du mobilier

Usages du numérique :

- En amont pour faire des sélections avec beaucoup de précisions
- Pas d'usage du numérique dans la médiathèque



Personae de Simone (Très autonome)



« Où est mon Paris Match ? Mon progrès ? Mon canapé ? Ma revue ? »

Profil :
 - Âge : 81 ans - Femme - Retraité - Bron
 - Ses valeurs : Patriote Nationaliste - Individualiste - dirigiste - très attachée au respect de sa personne



Son histoire :

- Elle vient tous les jours ou plusieurs fois par semaine
- RDC uniquement pour lire sur place les revues au kiosque ou café, elle rejoint toujours la même dame qui l'écoute
- Elles discutent sur la société à voix haute (très fort) et demandent à baisser la musique ou à choisir si ce n'est pas à son goût

Sa personnalité :

- Rédactionnaire, très critique envers les jeunes, réflexions à voix haute qui indispose les usagers de l'espace jusqu'au conflit parfois.
- Elle sait toujours s'arrêter avant l'intervention d'agents, avec humour, on parvient à la gérer

Motivations et besoins :

- Lire les revues
- Rencontrer sa copine

Habitudes et comportements :

- AIS, RDC, Revues

Frustrations :

- Ne pas trouver ses revues
- Plaintive par rapport aux autres usagers
- Crises à l'accueil : parfois injonction et départ fâchée mais revient toujours

Sensibilité du lieu :

- Très sensible, tout la dérange : lumière, changement de la musique
- Elle cherche la faille chez les nouveaux agents
- Conflit si elle sait quelle peut imposer ses caprices
- Parfois déplace sa copine et l'engueule

Usages du numérique :

- Rarement
- Pour une démarche particulière



Les usagers moyennement autonomes :

Personae de Raphael (Moyennement autonome)



« Je viens chercher ma réservation ! / Je l'aurais quand ? »

Profil :
 - Âge : 12 ans
 - Est à Terrailon
 - Enfant, élève : est aîné d'une fratrie
 - Très mature, en charge de la fratrie à la bibliothèque, poli, autonome
 - Viens sans ses parents en totale autonomie et reponsabilités : prêt, résa, inscription à la bibliothèque et aux animations
 - Fait beaucoup de suggestions
 - Autonome à l'échelle du quartier

Motivations et besoins :

- Pour lui : il aime la lecture et est à la recherche de nouveautés
- Pour sa fratrie : aime leur faire plaisir et choisir des ouvrages ou documents adaptés

Sensibilité du lieu :

- Aime le lieu car lieu familiale, se sent «comme à la maison», et en sécurité
- Commun au public jeune

Frustrations :

- La limitation des collections
- L'attente trop longue (à son goût) des navettes

Usages du numérique :

- Utilise le catalogue de la médiathèque chez lui
- Pas chez lui car pas/peu de temps

Habitudes et comportements :

- Vient à la médiathèque sur un temps compté
- Visites régulièrement (pas de retard de prêt)
- Connait bien la structure
- Réserve régulièrement
- Il emprunte : livres, romans, docs, albums du rayon jeunesse
- Aime suggérer des choses à acheter

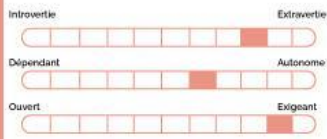
Personae de Kévin-Ryan (Moyennement autonome)



« Non c'est pas moi, j'ai rien fais »

Profil :

- Âge : 13 ans - Homme - Collégien - Bron
- Ses valeurs : Respectueux des agents et des règles



Son histoire :

- Kévin vient avec ses potes après ou pendant les cours pour squatter les ordinateurs
- Quand son quota d'heure est terminé, il migre avec ses potes dans les différentes espaces pour rester le plus longtemps possible dans le lieu

Sa personnalité :

- Difficile à distinguer car rarement isolé du reste du groupe
- Plus respectueux hors du groupe, presque même ouvert à la discussion

Motivations et besoins :

- Pour venir sur les ordinateurs avec ses potes
- Profiter du confort des lieux

Habitudes et comportements :

- Arobase, bulle, lieux avec assises confortables
- Il consulte les ordinateurs et les mangas

Frustrations :

- Quand on lui demande d'être moins bruyant
- Provocation, râlâ, fait exprès du bruit en partant lentement de la médiathèque et en criant dans le SAS
- Ne sait pas gérer sa frustration

Sensibilité du lieu :

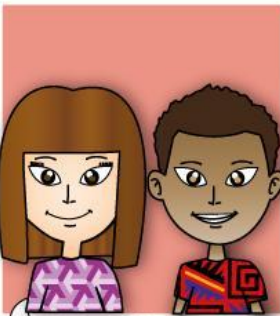
- La musique (casque fort)
- À la recherche de coins isolés et cachés

Usages du numérique :

- Savent (Kevin et ses amis) utiliser uniquement pour leurs usages ludique, besoins, et intérêts personnel



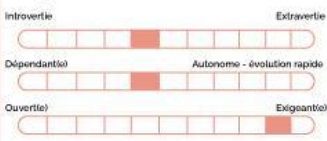
Personae de Nora et Antoine (Moyennement autonomes)



« Ah ? Ah ... ! Ah ! Oh... Génial ! »

Profil :

- Âge : 30 Ans - Femme et homme - Ingénieurs -
- Ses valeurs : Maison secondaire - Nouvelle résidence - Ouverts - tolérants - Respectueux - Végétariens



Son histoire :

- Primos-arrivants, habitués à fréquenter les structures du Centre-ville d'où ils viennent
- Quitter la ville pour une meilleure qualité de vie
- Projet de fonder une famille

Sa personnalité :

- Couple mixte, polyglote
- Ouvert au monde
- Ils ont voyagés avant de se poser pour s'installer
- Curieux
- Voyages au quotidien
- Aimeraient faire du compost

Motivations et besoins :

- Fait partie de leurs habitudes de mode de vie
- Pour combler leurs appétits culturels, achats de livres mais toujours à la recherche de nouveautés et de découvertes
- Tisser des liens sociaux, s'intégrer à leurs environnements

Habitudes et comportements :

- Demande d'explication, et prévention du bâtiment, des ressources, de la programmation
- 1 mois plus tard... Antoine passe du temps en AIS à échanger avec des pros sur les sorties DVD
- Nora s'est découverte une passion pour l'extérieur, « jardinage, compost, et vient chercher des docs régulièrement
- Ils se sont inscrit aux prix des lecteurs, pour échanger avec d'autres Bronillants... Et Antoine écrit en secret !

Frustrations :

- Pas encore ---> première fois

Sensibilité du lieu :

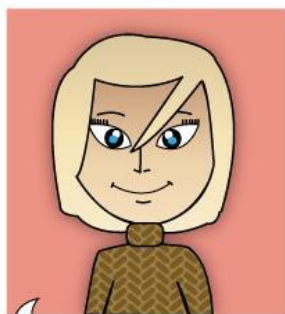
- Lumineux, moderne, vaste, agréable et convivial

Usages du numérique :

- À l'affût des nouveautés
- Apprennent vite de nouvelles pratiques avec matériels personnels récents (smartphones derniers cri)



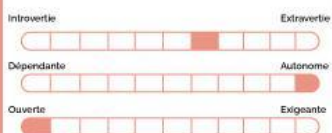
Personae de Sandrine (Très autonome)



« Les enfants, attendez ! »

Profil :

- Âge : 44 ans - Femme -
- Mère au foyer - Bron
- Ses valeurs : Respect et organisation



Son histoire :

- Elle est mère au foyer, mariée et 3 enfants
- Son mari travaille beaucoup, donc elle est souvent seule avec ses enfants
- Elle a besoin d'occuper ses enfants et de faire baisser la pression
- Ses enfants ne sont pas encore autonomes, et actuellement fait passer leurs besoins avant les siens

Sa personnalité :

- Calme mais débordée, du coups occupe beaucoup d'espaces
- Très sociable, n'hésite pas à poser des questions aux agents

Motivations et besoins :

- Elle vient pour les enfants, prend quelques ouvrages pour son mari et pour elle, si elle a le temps
- La médiathèque est un endroit où elle peut respirer et occuper les enfants

Habitudes et comportements :

- Viens 1 fois par semaine avec les enfants le mercredi ou le samedi
- Laisse les plus grands autonomes dans les espaces (souvent à la bulle) et reste en jeunesse avec les plus jeunes
- Prend très rapidement d'aller en fiction une fois que les enfants ont leurs sélection

Frustrations :

- Si elle en a, elle ne les montre pas

Sensibilité du lieu :

- Le lieu physique ne l'intéresse pas plus que ça
- Elle vient vraiment pour le contact avec les agents, les animations, tout ce qui peut profiter à ses enfants

Usages du numérique :

- Ne l'utilise pas en médiathèque
- Préfère faire ses réservation auprès des agents



Présentation des personae de l'études des usages*

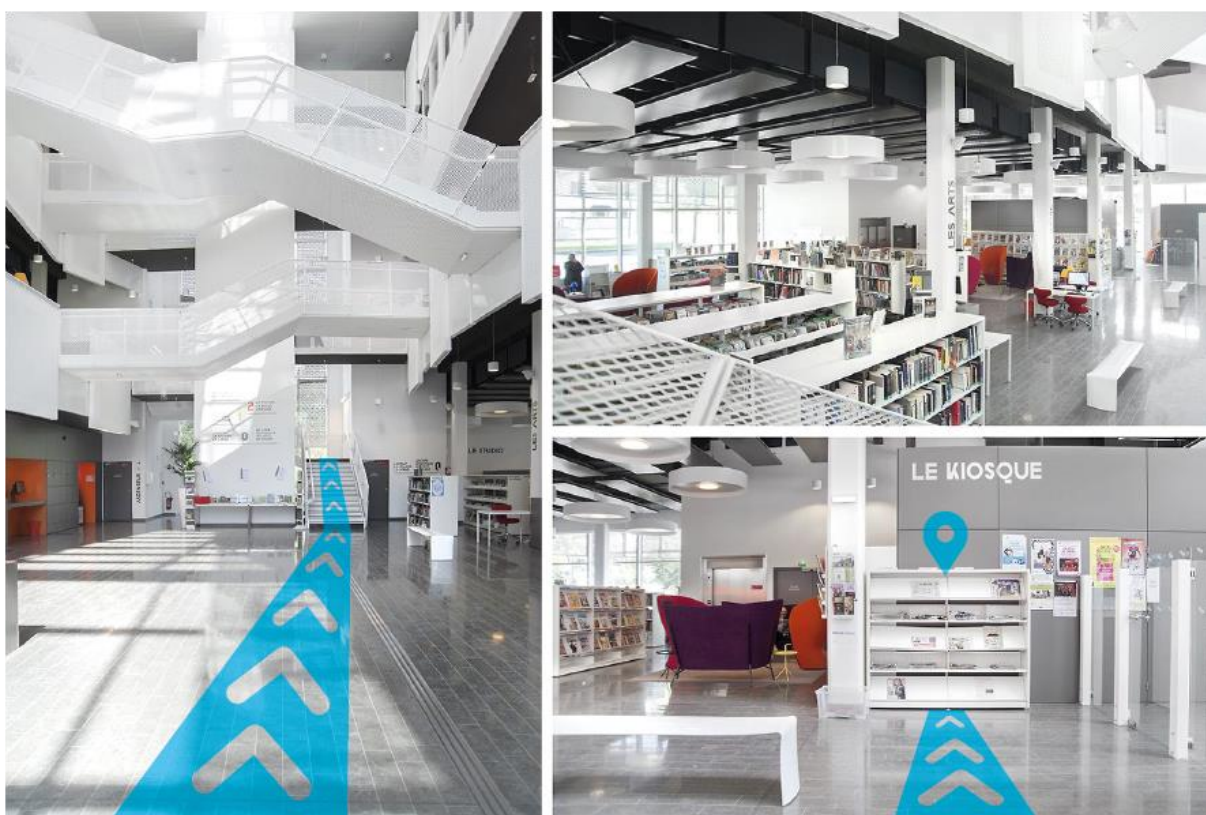
VI. Problématiques identifiées

1) Beaucoup d'habitants ne connaissent pas la médiathèque

Il est difficile de faire prendre conscience aux habitants du quartier des services qu'ils pourraient trouver à la médiathèque. Beaucoup de gens passent devant l'immeuble de la médiathèque mais ne savent pas ce qu'il y a dedans, que c'est gratuit. Ici, on note que l'apparence de l'immeuble n'aide pas, il est impossible de deviner ce qu'il s'y passe à l'intérieur.

Les solutions qui semblent fonctionner à l'heure actuelle reposent sur la programmation événementielle, et le rôle des enfants qui sont amenés à la médiathèque dans le cadre scolaire, peuvent la faire découvrir à leur famille.

Parmi les idées rapportées on note celle consistant à faire le lien entre les projets culturels qui animent la ville et ses habitants, et les rayons de la médiathèque. Les projets pourraient par exemple être présentés dans les rayons grâce à l'application, et la richesse documentaire de la médiathèque pourrait être mobilisée dans le cadre de ces projets.



Ébauche du wayfinding au sein de la médiathèque : utilisation de l'application*

2) Des outils de communication en ligne pas assez efficaces

En dehors de la médiathèque, il existe peu de solutions effectives afin de communiquer avec les habitants de la ville et les usagers. Pour certains, la newsletter est désuète et la promotion sur les réseaux sociaux encore balbutiante.

Ainsi, les usagers n'ont pas conscience de la programmation événementielle, alors que celle-ci pourrait les intéresser.

L'application est vue ici comme ayant un potentiel intéressant, car la médiathèque peut ainsi continuer d'être présente dans la poche du visiteur.



Capture écran du portail de la médiathèque, pour l'utilisation des usagers et sa plateforme de communication*

3) Les agents dont la présence est mal comprise

C'est un point qui revient souvent, les usagers ne viennent pas assez parler aux agents, alors que les agents sont là pour eux. Les agents n'arrivent pas à faire comprendre qu'on peut venir leur parler, demander conseils.

Plusieurs raisons sont évoquées :

- « Les usagers n’osent pas venir voir les agents car ils ont peur de se sentir « nuls » »
- « L’information qui apporte que les agents sont là pour eux n’est pas évidente. »
- « Le bibliothécaire est vu comme quelqu’un à qui il faut adresse une demande claire est précise (ils ne sont pas là pour discuter ouvertement) »

Parmi les idées qui nous sont données, on note qu’une éditorialisation plus forte des collections, de la part des agents, pourrait donner plus de visibilité quant à leur rôle de conseil et d’interlocuteur passionné.



Visuel d’illustration présentant une incompréhension de la présence des agents *

4) Pas assez de prescription par les pairs

La médiathèque est conçu pour être un lieu où trouve plusieurs services, mais aussi comme un lieu de vie avec une dimension sociale. Cet idéal voudrait que les usagers échangent davantage entre eux sur leurs lectures et se recommandent mutuellement des ouvrages. Cette dimension constitue un véritable enjeu chez le jeune public qui peut avoir tendance à être peu sensible à une recommandation venant d’un adulte.

De nombreuses actions sont mené dans cette perspective : atelier BD, marque page coups de cœur, atelier avec les classes, section commentaire sur le catalogue, etc...

Parmi les idées sui nous sont données, on note la possibilité de donner de l'espace aux usagers pour s'exprimer, pour montrer leur activité générale

(Par exemple : ouvrage très emprunter dans un rayon)

ou pour faire des recommandations basées sur l'activité des autres usagers ayant des centres d'intérêts similaires.



5) Un manque de retours qualitatifs sur les ouvrages

La médiathèque dispose de données quantitatives lié aux ouvrages, et en particulier sur les emprunts, qui permettent par exemple de calculer les taux de rotation. Ces chiffres ne disent pas cependant si les ouvrages sont vraiment lus et appréciés.

Pour certains agents, cela est d'autant plus vrai depuis l'arrivée des automates qui limite les échanges au moment du retour des ouvrages.

Outre les échanges que les agents entretiennent avec les usagers, une façon de faire ressortir ces retours sont, par exemple, les marques pages coups de cœur où les usagers peuvent laisser des notes.



6) Des thématiques transverses aux espaces

L'organisation de l'espace de la médiathèque correspond à un découpage thématique particulier. Tous les recoupements thématiques ne peuvent être intégrés, et des ouvrages ayant une thématique commune sont parfois dispersés. Cela est d'autant plus vrai pour les ouvrages de natures différentes (audio, vidéo, fiction, documentaire) Par ailleurs, ce problème existe également entre l'espace physique et numérique de la médiathèque.

De nombreux exemples nous sont données :

- Il est compliqué de trouver des ouvrages de fiction en lien avec une thématique, car la fiction est rangée par auteurs
- Il y a plein d'endroits où on peut trouver des ouvrages sur la mythologie
- Les BD pour les très jeunes ne sont pas dans l'espace BD global
- Etc.

Cela est dommage, car les usagers passent à côté de choses très intéressantes (pour eux ou pour leurs proches.)

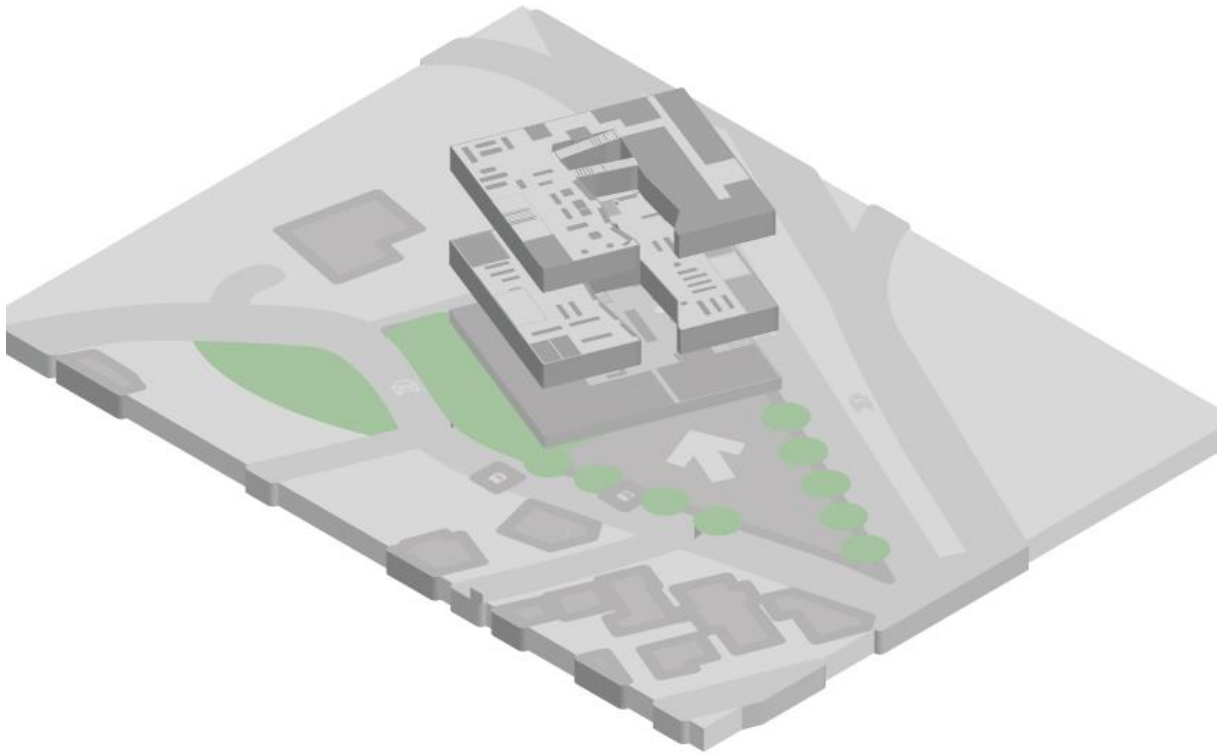
Par rapport à ce problème, de nombreuses solutions sont déjà en place :

- Les agents sont capables de faire le lien pour les usagers le leur demande
- Le catalogue peut parfois aider.
- Les sélections (dans la médiathèque ou sur le site web) répondent très bien à cet enjeu, en plus de faire écho à une actualité. Le problème est que ces sélections sont éphémères et qu'elles ne couvrent pas tous les raccourcis thématiques possibles.
- Les stickers qui permettent de savoir si un film existe par rapport à un roman.
- Etc.

Pour résumer, on peut synthétiser le problème ainsi : comment faire du lien entre des ouvrages éclatées en plusieurs endroits et qui recourent pourtant une thématique commune ?



Plusieurs idées nous sont données, notamment celle d'une application assez intelligente pour faire naviguer l'usagers dans la médiathèque, selon un parcours thématique généré automatiquement selon une requête de celui-ci.



Vue modélisée de la médiathèque en 3D : à destination de l'étude de l'appropriation de l'espace*

7) Un manque de visibilité du catalogue numérique

Le catalogue numérique n'est pas assez prisé par les usagers, qui sont pourtant souvent ravis quand ils finissent par le découvrir. Un manque d'ergonomie, ainsi que la volonté de certains usagers de s'éloigner du numérique quand ils viennent à la médiathèque peut expliquer cet état de fait.

Cela est dommage car le catalogue numérique permet à l'utilisateur de mieux se plonger dans un univers et de combler des vides éditoriaux de l'espace physique.

Ici le potentiel de l'application est important, et il est par exemple proposé d'avoir des QR codes dans les rayons physiques, pour renvoyer à une section correspondante dans le catalogue numérique.



Capture écran de l'onglet des ressources numériques au sein du portail de la médiathèque*

8) « La côte ne permet pas de retrouver l'ouvrage »

Il n'y a pas de correspondance entre l'organisation physique de la médiathèque et le système de côte. Celle-ci ne permet donc pas de savoir où se trouve un ouvrage, comme dans certaines bibliothèques. De façon indirecte, le système de côte ne permet donc pas de participer à l'appropriation de l'espace (et de son organisation thématique) par les usagers.

Les usagers ont des repères éclatés dans la médiathèque, mais ils n'ont pas de mode d'emploi pour s'y retrouver eux même.

Les usagers ont des repères éclatés dans la médiathèque, mais ils n'ont pas le mode d'emploi pour s'y retrouver eux même.

Des marqueurs de localisation avait été créé dans la base, pour pouvoir faire le lien avec un plan, mais ça n'a pas été mise en place. Souvent les usagers viennent donc voir les agents pour faire la correspondance. Cela cantonne parfois les agents à un rôle d'aiguillage, et non de conseils.

Ici, l'application peut clairement jouer un rôle, et par exemple montrer où se trouve un ouvrage à partir de la côte (sur le plan, ou bien par un procédé de guidage en réalité augmentée).



Photo du rayon « Loisirs et Vie pratiques » sur le plateau Documentaire : à destination de l'étude de l'utilisation des côtes des livres*

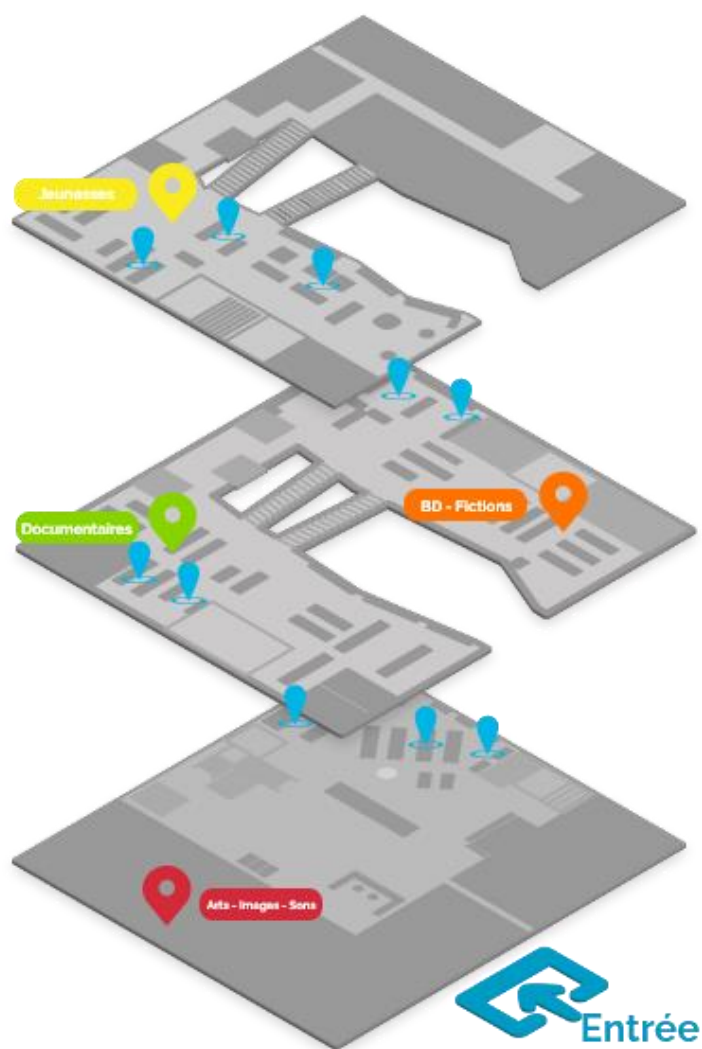
9) Une mauvaise appropriation de l'espace, et une méconnaissance de la richesse de l'offre

Cela peut-être le point qui est revenu le plus souvent pendant notre étude : il semble avoir un problème de fond qui empêche une bonne partie des usagers de ne pas avoir une représentation de l'espace de la médiathèque, et de son étendu de son organisation, et par conséquence de sa richesse. C'est dommage, ils passent à côté de choses qui pourraient les intéresser. Par exemple, les nouveaux parents n'ont pas conscience de la section « pour les tout petits » car elle est un peu cachée, loin de la thématique petite enfance.

Les causes souvent rapportées sont l'absence de plan, une signalétique imparfaite, qui comporte notamment des termes qui ne sont pas compris comme « atelier, bulle ou labo ». Par ailleurs, certains usagers semblent ne pas oser se balader et explorer, et se limitent toujours aux mêmes rayons.

Les agents jouent un rôle important pour pallier ce problème, et quand ils font découvrir un espace à un usager (notamment l'espace numérique) ceux-ci sont agréablement surpris de découvrir qu'une ressource s'y trouve.

L'application pourrait ici jouer un rôle évident en amenant des fonctions de plan et de guidage.



Modélisation des plateaux de la médiathèque à destination de l'application : un exemple de la localisation des ouvrages souhaités*

Conclusion

L'étude que nous venons de présenter nous a permis de nous plonger dans l'univers des usagers de la médiathèque, de comprendre la variété de leurs besoins et de leurs attentes, et de sélectionner un ensemble de 9 problématiques à explorer dans la suite de notre travail. Chaque problématique a été renseignée par les retours de plusieurs acteurs connaissant très bien la réalité de la médiathèque. Les personnae et extrait d'interviews en lien avec ces problématiques pourront être utiles pendant la phase de conception, afin de respecter les attentes réelles des usagers.

