

II - Et la bibliothèque dans tout ça ? Le maître-mot : s'adapter !

1 - La bibliothèque hybride et inclusive : la fin du modèle ?

2 - Les tiers-lieux : collaboratifs et/ou participatifs, ouverts et accessibles

1 - La bibliothèque hybride et inclusive : la fin du modèle ?

Penser, concevoir et faire vivre la bibliothèque utilisable aujourd'hui, c'est s'adapter aux nouvelles pratiques et usages d'une population dans un territoire donné.

“Il n'y a pas de modèle de bibliothèque ; la rédaction d'un projet culturel est indispensable en amont.

Quels publics souhaitons-nous développer ?

Quelles collections souhaitons-nous développer et valoriser pour ces publics : arts, sports & bien-être, littérature, audio-livres, supports numériques... ?

Quels services souhaitons-nous proposer : accès informatique, espace numérique, accès wifi, espace rencontres, espace créatif ?

Quelles animations souhaitons-nous proposer : lectures, contes, spectacles, rencontres, projections de films, ateliers créatifs ?

Quel rôle du personnel souhaitons-nous développer : accueil, conseil, médiation ?”

Fabienne Aumont (La présentation attractive des collections : merchandising et signalétique en bibliothèque)

Dans l'introduction au livre "La valeur sociétale des bibliothèques : construire un plaidoyer pour les décideurs" paru aux Editions du Cercle de la librairie en 2017, Jean-Michel Tobelem affirme en parlant des bibliothèques de demain :

"Ce nouveau paradigme pourrait être celui d'un hub culturel, à savoir un équipement public représentant un lieu ressource pour les habitants. En matière de lecture publique bien sûr, mais aussi d'arts plastiques, d'expression théâtrale, chorégraphique et musicale, de création numérique, d'expression de soi et d'épanouissement individuel ; **en particulier en direction de ceux qui restent actuellement au seuil des équipements culturels publics sans souhaiter y pénétrer**"

Ces bibliothèques seront encore davantage des espaces de vie, de rencontre, d'émancipation et d'éducation artistique et scientifique, qui pourront inclure certains des éléments suivants :

- espaces de lecture, d'écoute et de consultation
- salles de travail et de formation
- auditorium
- lieux de répétition pour les groupes musicaux, chorégraphiques ou théâtraux
- lieux d'exposition
- fablab
- espace de coworking
- café/bar
- jeux
- ateliers créatifs, etc

Et Tobelem de poursuivre :

“Il n'existera donc pas de modèle unique pour cette bibliothèque du futur, car chacune d'entre elles devra être configurée pour répondre aux impératifs spécifiques des différents territoires concernés. [...] Mais toutes partageront une caractéristique commune : ce seront des gares (ou des aéroports) d'où les citoyens embarqueront vers des voyages culturels, artistiques, scientifiques, de formation, de découverte, d'émancipation, d'épanouissement et de création, sous la conduite de personnels expérimentés”.

Être un lieu de sociabilité et de culture ouvert au plus grand nombre, c'est savoir proposer des usages différenciés avec un maximum d'accessibilité. C'est également savoir créer du lien social.

2 - Les tiers-lieux : collaboratifs et/ou participatifs, ouverts et accessibles

Le modèle actuel tend à proposer des lieux hybrides et partagés, des tiers-lieux. D'Oldenburg à l'approche collaborative et inclusive...

Des tiers-lieux pensés le plus souvent de manière collaborative : le design thinking

Extrait d'un article de Nicolas Bedon, conservateur à Bayeux et animateur du blog "Le recueil factice" sur le design thinking en bibliothèque :

"Le design, la méthodologie du troisième lieu ?

Les méthodes de design permettent de poser les bases conceptuelles et méthodologiques qui manquaient jusqu'à présent aux professionnels francophones pour transformer leurs établissements en bibliothèques centrées sur l'humain, une autre façon de formuler l'idée de "bibliothèque troisième lieu".

Quel rapport entre le design et les bibliothèques ? Par opposition aux créations d'un artiste ou d'un plasticien, les réalisations d'un designer -qu'il s'agisse d'un canapé, du tableau de bord d'une voiture ou d'un système de vélos libre-service - sont toujours pensées pour être utilisées par des personnes (on parle d'usagers ou d'utilisateurs).

D'autre part, un designer peut être amené à concevoir des produits mais aussi des espaces, des interfaces ou des services. Autant de composantes que l'on retrouve dans une bibliothèque moderne.

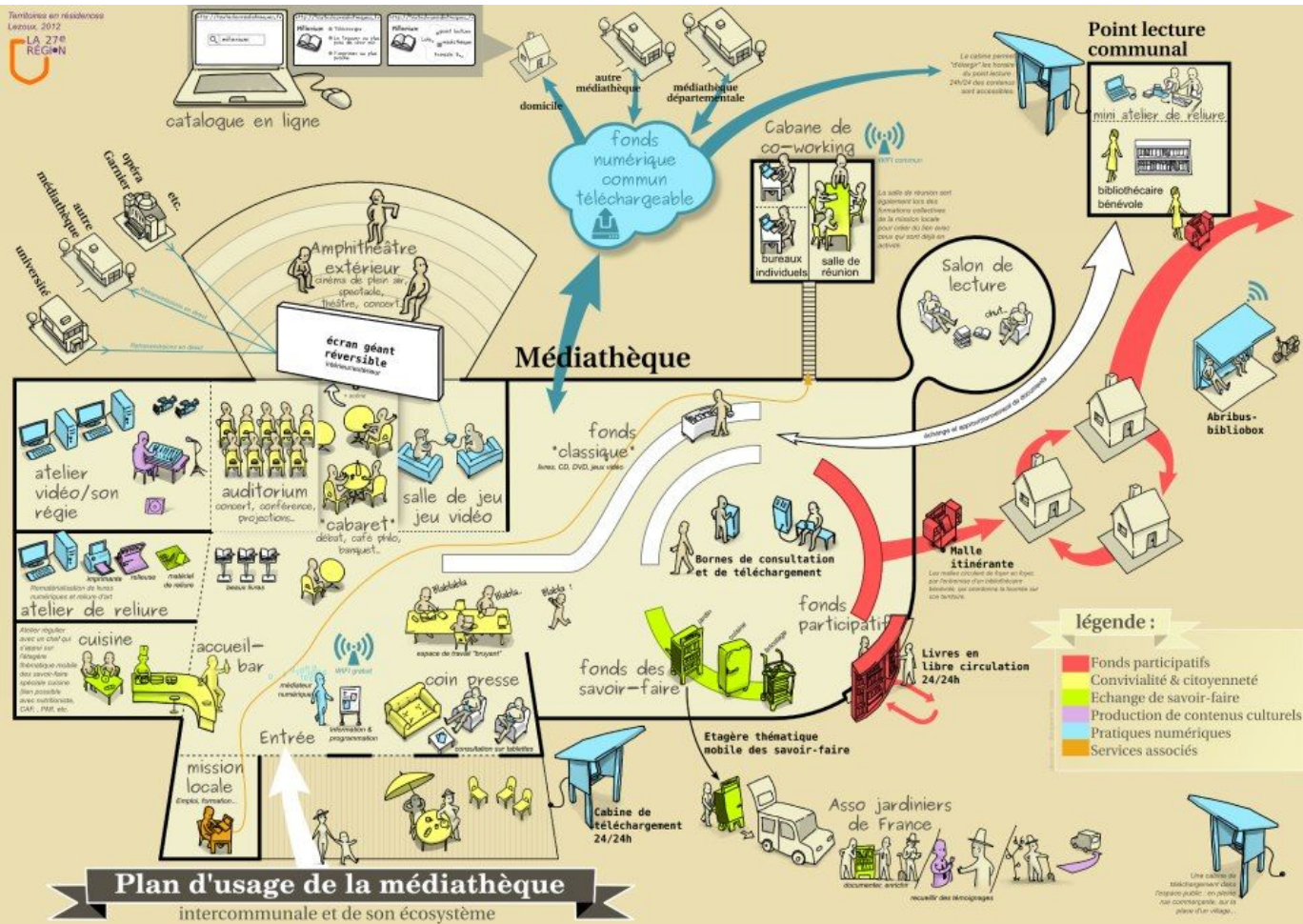
D'une certaine manière, à partir du moment où l'on cherche à concevoir une bibliothèque en ayant en tête son utilisation par des personnes bien réelles, on fait déjà du design sans le savoir. Pour inventer des bibliothèques troisième lieu qui mettent l'humain au centre, il faut penser et travailler comme des designers. Cela ne veut pas dire que les bibliothécaires doivent se transformer en designers mais, étant donné qu'ils sont de plus en plus susceptibles d'être confrontés à des problèmes de design (c'est-à-dire des problèmes d'usages et d'"utilisabilité"), ils peuvent légitimement piocher dans la boîte à outils des designers. C'est précisément en cela que consiste le design thinking : employer des méthodes de design lorsqu'on n'est pas designer de métier."

La médiathèque Lisa-Bresner à Nantes

<https://youtu.be/K7rnTM3mo30>



La médiathèque
entre Dore et Allier



Et/ou participative :du participatif en bibliothèque ou comment créer de la communauté :

L'atelier de Pechbonnieu

<https://youtu.be/W498-uzaAfU>

Louise, Michel et les canards
pas si sauvages ...

une histoire de participation
à la bibliothèque ...

Ouverts et accessibles : le diagnostic temporel, pour coller au plus près des attentes de la population du territoire

L'accessibilité est un des enjeux majeurs pour les bibliothèques. Par accessibilité, il convient d'entendre heures d'ouverture, accès dans et hors les murs, et également accès à l'information (toute ressource, tout support véhiculant de l'information doit être utilisé et valorisé dans une bibliothèque). Ouvrir plus mais aussi ouvrir mieux : le rapport Orsenna "Voyage au pays des bibliothèques" publié en 2018 porte une attention toute particulière à l'extension et à l'adaptation des horaires d'ouverture de la bibliothèque. 2 outils : le diagnostic territorial et l'aide calibrée en terme de moyens humains.

Diagnostic temporel : adapter les horaires des bibliothèques aux besoins réels du territoire

<http://tempoterritorial.fr/comment-realiser-un-diagnostic-temporel-sur-les-horaires-des-bibliotheques/>

Une nécessité pour exister : communiquer

- Importance de l'attention au 21^e siècle : savoir capter l'attention. La bibliothèque parmi tout un nuage de propositions culturelles et de loisirs se doit de communiquer pour exister.
- Présence sur le web social, faire savoir et importance de faciliter la mise en relation des ressources avec le public et des publics entre eux, permettre la création de contenus et le partage des ressources, communiquer sur l'implication du public (vidéos, photos)
- La communication passe aussi par l'organisation des espaces, la signalétique, les ambiances recherchées...

III - Et le bibliothécaire dans tout ça ?

<https://youtu.be/Oqdb9i0rbqc>

QUELLES COMPÉTENCES CLÉS POUR LE BIBLIOTHÉCAIRE DU FUTUR ?

LES TOP COMPÉTENCES

Adaptabilité

Curiosité

Collaboration

Médiation

Polyvalence

Management agile



Décision

Hauteur de vue

Responsabilité



Accompagner le changement

Maîtriser le cadre et les enjeux de l'action publique

Informatique documentaire



Gestion des données

Connaître les technologies du web



Culture numérique

Architecture et gestion de contenu



Travailler en mode collaboratif

Manager en transversalité

Marketing



Savoir se positionner dans une équipe



Anticipation

Curiosité



Créativité

Compétences relationnelles



Attention

Empathie

Faire avec



Collaboration

Adaptabilité



Imagination

Advocacy



Capacité à communiquer et à convaincre

Montée en compétences

Ouverture d'esprit



Maturité professionnelle

Réflexivité professionnelle

Lâcher-prise



Autonomie

Décloisonner

Capacité à avoir des échanges constructifs avec son environnement

Accueil du public

Polyvalence

Culture biblio-politique

Médiation



IV - L'expérience usager au coeur du modèle

Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs

Les 8 commandements de l'UX

Principes d'aménagement des bibliothèques

Les 3 piliers d'une bonne "expérience utilisateur"

Être utile, utilisable, désirable

- **Utile :**

C'est le coeur de la question. Un produit ou un service doit résoudre un problème ou satisfaire un besoin. Si vous achetez quelque chose qui est désirable, mais qui n'est pas utile, vous pourrez l'utiliser quelques jours ou de manière très ponctuelle : il finira probablement par prendre la poussière au fond d'un tiroir. C'est un des concepts clés pour les bibliothèques. **Si une bibliothèque n'est pas utile, elle ne peut pas avoir d'importance pour la communauté qu'elle doit desservir.**

- **Utilisable :**

A quoi bon être utile si le service est impossible à utiliser ou cause de frustration permanente ? On ne pourra en tirer rien de bon. Pensez aux bases de données des bibliothèques. Elles contiennent des informations de qualité, utiles, mais souvent difficiles à exploiter. Se contenter d'être utilisable ne suffit pas à ce que les gens utilisent réellement un service, mais y contribue à coup sûr.

Des horaires d'ouverture inadaptés peuvent également rendre la plus belle des bibliothèques inutilisable, faute que les utilisateurs puissent s'y rendre lorsqu'ils sont disponibles.

- **Désirable :**

Afin de créer réellement un lien avec un produit ou un service, les gens doivent soit en avoir besoin soit vouloir l'utiliser (on a bon espoir que les deux conditions soient réunies).
Si votre bibliothèque fournit un service qui est à la fois utile et utilisable, mais que personne ne le sait, ni n'en a envie, vous pouvez tout aussi bien arrêter de le rendre.

Les huit commandements de l'UX

1 - Vous n'êtes pas votre usager :

le bibliothécaire ne doit pas concevoir un service ou un interface en se référant à lui-même ;
l'utilisateur n'a pas les prérequis du professionnel...

2 - L'utilisateur n'est pas défectueux :

si on doit apprendre à un utilisateur à se servir d'un service ou interface, c'est que le service ou l'interface sont inadaptés

3 - Faites de la recherche sur les usages :

observez comment les usagers utilisent les outils mis à leur disposition pour essayer d'améliorer ces outils

4 - Construisez de l'empathie :

mettez-vous à la place de vos usagers, concrètement ; utilisez les différents services de votre bibliothèque, et tirez en les bonnes conclusions

5 - Faites une bibliothèque facile à utiliser plutôt que tape-à-l'oeil :

cela concerne aussi bien votre site web que le mobilier de votre bibliothèque...

6 - Tendez vers l'universel :

créez des environnements utilisables par tous

7 - Faites des choix conscients et délibérés :

tout dans votre bibliothèque doit être conçu en fonction du comportement de vos utilisateurs et répondre à une volonté délibérée

8 - Pensez de manière globale :

tenir compte de :

tous les points de contact entre l'utilisateur et votre bibliothèque

la manière dont les usagers sont traités quand ils entrent dans le bâtiment

la façon dont ils se sentent dans vos locaux

la facilité avec laquelle ils peuvent effectuer ce qu'ils sont venus y faire

Principes d'aménagement des bibliothèques

Une bibliothèque moderne répond à une triple vocation

- Être un lieu de présentation et de diffusion de documents tous supports
- Être un lieu de lecture et de travail sur place
- Être un lieu de découverte, de rencontre, de partage, d'apprentissage et de création

- Le bâtiment et son organisation doivent inciter le public à entrer : la bibliothèque doit toucher toute la population.
- Chaque élément doit être pensé de façon à ce que tout un chacun s'y sente à l'aise quels que soient son milieu social ou son niveau d'étude : enfants et personnes âgées, public handicapé, étudiants, adultes actifs...
- « Si quiconque, entrant dans une bibliothèque, n'y décèle rien qui lui soit déjà familier, alors il lui est signifié, j'ose dire avec violence, que cet endroit n'est pas pour lui ». Dominique LAHARY, 2003

Construction

- **Une bibliothèque doit être :**
 - bien organisée
 - confortable
 - en harmonie avec l'environnement
 - sûre
 - économique
 - flexible
 - compacte
 - accessible
 - extensible
 - variée

Vigilances techniques

- Ratio surface / population : • 0,07 m² minimum
- Charge au sol : • 600 Kgs / m²
- Bruit (acoustique) : • De 40 à 85 db SPL maximum selon les usages
- Bon niveau d'éclairage :
- Lumière naturelle, avec une attention portée à la température et à l'ensoleillement selon les espaces
- Lumière artificielle complémentaire, en particulier dans les espaces de lecture et de travail
- Sols résistants, non sonores et chaleureux
- Câblage et équipements électriques conséquents

Principes d'organisation

- **Organiser le côtoisement des usages et des publics pour que chacun puisse :**
 - Lire, écouter, voir, surfer
 - Apprendre, travailler
 - Découvrir, chercher
 - Se distraire, jouer
 - Rencontrer, parler, partager
 - Se reposer, rêver sans gêner les autres et/ou en interaction quand il le souhaite

- **Pour envisager l'aménagement, anticiper sur :**
 - Les **flux** probables et/ou souhaités de publics
 - Les **usages** divers des différents publics
 - Les **zones** de bruit et de calme
 - Les sources de lumière
 - Le confort et les courants d'air potentiels
 - Les possibilités de surveillance (visibilité)

- **Prévoir** une progression du bruit vers le silence
- **Organiser** les espaces et leur aménagement en fonction des types d'usages : mobile / immobile, debout / assis, silencieux / bruyant, seul / en groupe, avec ou sans équipement mobilier ou matériel, avec ou sans interaction organisée, etc.
- **Donc définir les caractéristiques de chaque usage envisagé.**
- Envisager un zoning de l'espace en fonction :
 - Des modalités d'usages
 - Des liens fonctionnels entre les espaces
 - Des modalités de flux de documents et de publics
 - Des équipements matériels nécessaires
- **Veiller à donner de la lisibilité à cette organisation des espaces**

Le mobilier

- Le mobilier constitue un élément fondamental de l'aménagement intérieur et de l'atmosphère d'une bibliothèque. • L'expérience utilisateur (Ux) est dorénavant un des critères d'aménagement. Dès lors, chaque bibliothèque a tout intérêt à développer sa propre identité et à définir des ambiances.
- **Le mobilier doit être :**
- convivial
- ergonomique
- facile d'entretien
- modulable
- sûr
- solide
- Il doit respecter l'état de l'art dans le domaine, permettre les différents usages et s'adapter aux différents publics

La banque d'accueil

- Elle a tendance à disparaître ou à fortement réduire sa taille avec l'arrivée de l'automatisation
- Elle doit être située dans une zone « de bruit » de la bibliothèque
- Elle doit tenir compte des caractéristiques des différents usages : mobile / immobile, rapide / lent, assis / debout, nécessitant ou non une interaction, de l'intimité pour l'utilisateur, du stockage de documents.
- Elle doit également permettre la mobilité du bibliothécaire (ne pas l'« enfermer »)
- Elle doit être ergonomique
- Elle doit être placée de manière à faciliter les flux dans son environnement immédiat (poussettes, sacs, ...)
- **Elle doit être facilement repérable pour les usagers**

Les rayonnages

- Doivent permettre le stockage et la consultation de tous types de collections de façon confortable pour l'utilisateur
- Ne doivent pas être trop hauts (de 1,30 m à 1,70 m max)
- Ne doivent pas être trop remplis (max. 80 %)
- Doivent être disposés de manière à organiser et fluidifier les flux de documents et de collections
- Doivent être modulables (étagères repositionnables) et déplaçables (roulettes)
- Doivent permettre la mise en valeur des collections (facing)
- Peuvent prendre des formes variées (arrondies ou autres) et colorées, adaptées à l'architecture du bâtiment

Les sièges

- Doivent accueillir la diversité des usages (chaises, fauteuils, poufs, banquettes, coussins...)
- Peuvent prendre des formes très variées et originales
- Doivent être confortables pour tous les types de publics
- Participent à la convivialité et seront donc souvent adaptés à l'ambiance des lieux
- Doivent être solides et faciles d'entretien
- Doivent être facilement déplaçables

Les tables

- Doivent accueillir la diversité des usages (lecture, travail, détente, création...)
- Doivent être variées en taille (hauteur, largeur)
- Doivent être confortables pour tous les types de publics
- Doivent permettre d'utiliser un ordinateur
- Doivent être solides et faciles d'entretien
- Doivent être facilement déplaçables
- Doivent être en harmonie avec le reste du mobilier

La signalétique

- Distinguer la signalétique liée au bâtiment (issues de secours, toilettes, etc) et la signalétique liée aux collections ou aux usages spécifiques
- La signalétique doit être efficace (lisible, visible et compréhensible par tous)
- **Adopter une charte graphique**

L'éclairage – Les couleurs

- Proscrire les néons
- Assurer un confort maximal de lecture
- Favoriser les ambiances chaleureuses